

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

*NEUE HORIZONTE!*

Seit 30 Jahren

## Telefontraining on the Job

Wie sich die Mitarbeitenden am Telefon verhalten hat Einfluss auf die Kundenzufriedenheit sowie auf die Außenwirkung des Unternehmens.

**Für ein Telefontraining on the Job empfehlen wir folgenden Ablauf:**

A. In einem eingehenden **Vorgespräch** werden die konkreten Erwartungen an unsere Beratung, Besonderheiten der Arbeitsabläufe und des Kundenverhaltens, spezielle Anforderungen der Kunden etc. - eben die speziellen Bedürfnisse des Unternehmens - erfasst .

B. **Ist-Analyse.** Unsere erfahrenen Trainer für Telefonkommunikation beobachten in einem vereinbarten Zeitraum das Verhalten der Mitarbeiter\*innen am Telefon vor Ort.

Analyse des Verhaltens vor Ort mit Hilfe eines speziell auf Belange der Gruppe hin entwickelten Beobachtungsbogens.

C. Auf Grundlage der detaillierten Ist-Analyse geben unsere Trainer situativ konkrete **Vorschläge zur Optimierung** des Verhaltens am Telefon.

D. Zum Abschluss des Trainings erfolgt im persönlichen Gespräch die Entwicklung weiterer vertiefender Vorschläge zur Optimierung des kundenorientierten Verhaltens.

Erarbeitung von vertiefenden Themenstellungen für ein Aufbautraining.

**Vorteile des Telefontrainings on the Job:**

- Teilnehmende werden in ihrer Tätigkeit nicht unterbrochen und werden in ihrer unmittelbaren praktischen Arbeitssituation erlebt (Training life!)
- Kein Arbeitsausfall!
- Keine Hotel- und Fahrtkosten für die Teilnehmenden
- Situative Unterstützung! Hilfen, Tipps werden sofort trainerunterstützt eingeübt, und bei Bedarf kann sofort nachgesteuert werden.

**Effizienter kann Training nicht sein!**

**Gerne entwickeln wir für Ihre speziellen Themenstellungen ein passgenaues Trainingskonzept. Sprechen sie uns an!**

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden  
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung  
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*