

Das Seminar am Arbeitsplatz: Bei Anruf Telefon-Training

Die monatliche Seminar-Empfehlung: OnlineTelephonTraining in den eigenen Bürowänden

Florian Novak

Ein Seminar mit ungewöhnlichem Beginn. Keine langwierigen Begrüßungsrituale, keine Vorstellungsrunden mit anderen Teilnehmern, der Trainer kommt sofort zur Sache. Die Einstiegsfrage: „Wie unterscheidet sich Ihr Unternehmen bei der Begrüßung der Anrufer von den Mitbewerbern?“ Was folgt, ist eine kurze Einführung in die Erfolgsfaktoren im Telefonverhalten.

Das Besondere: Der Teilnehmer kennt seinen Trainer nur am Telefon – wie auch häufig seinen Kunden.

Das Seminarunternehmen Perfact Training bietet unter dem Namen „Online-TelephoneTraining“ Weiterbildung zur „Unterstützung der Telefonkultur“ an, und zwar dort, wo diese auch im Alltag gepflegt werden sollte: Nur am Telefon. Der Ausbildungswillige sitzt an seinem gewohnten Arbeitsplatz, sein Coach manchmal Hunderte Kilometer entfernt im Studio des Seminaranbieters. In der geschützten Seminaratmosphäre ohne weitere Teilnehmer und ohne sozialen Druck findet der Austausch statt. Ob Gesprächsmanagement vom „Telefon Empfänger“, pro-

Im Telefon-Training lernt der Seminar-Teilnehmer am eigenen Arbeitsplatz, professionell am Telefon zu verkaufen



Bild: Gerhild Soko

professionelle Auftragsabwicklung durch aktiven Telefonverkauf oder effiziente Behandlung von Beschwerden:

Individuell auf den Tätigkeitsbereich seines unsichtbaren Kunden zugeschnitten, vermittelt der Trainer



Bild: Gerhild Soko

Trainer Marcus Pietrzak beim Telefon-Seminar auf Distanz


die im Vorhinein vereinbarten Schwerpunkte in einer 40-Minuten-Einheit.

Verschiedene Rollenspiele ermöglichen das unmittelbare Anwenden des frisch erworbenen Wissens. Und die übliche Störung am Arbeitsplatz wird sofort in die Ausbildung integriert: Der unerwartete Anrufer auf der zweiten Leitung wird von nun an nicht mehr vertröstet, daß er „bitte warten“ soll, sondern gefragt, ob er „für 30 Sekunden dranbleibt“.

Mögliche Vorbehalte angesichts des „Blindflugs“ im Kontakt zwischen Coach und Klient entkräftet Marcus Pietrzak, Online-Telephone-Experte bei Perfact Training, sofort: „Ich höre sogar, wie der Teilnehmer sitzt, und auf diese Weise wird auch der Kunde für gutes Zuhören sensibilisiert.“ Die richtige Körperhaltung bleibt daher nicht unberücksichtigt, sondern wird anschaulich und nachvollziehbar erklärt.

Zur Unterstützung beim Seminar erhält jeder Teilnehmer ein eigenes Trainingsbuch, in dem das notwendige Wissen übersichtlich aufbereitet ist. Nach der Seminareinheit faßt der Coach in einem speziellen schriftlichen Feedback den Trainingsverlauf zusammen und stellt seinem Kunden eine Checkliste zusammen, die dann per Fax auf seinem Schreibtisch landet – bevor es wieder an die Arbeit geht.

OnlineTelephoneTraining

Trainer	Bietet Know-how für die individuelle Situation des Trainierten
Präsentation	Das Wissen wird prägnant im „Instant-Verfahren“ vermittelt
Ambiente	Die eigene Arbeitsumgebung garantiert Vertrautheit
Besonderheit	Teilnehmer wird per Telefon gecoacht, ohne Trainer zu sehen
Kursfaktor	ausgezeichnet  durchschnittlich

Informationen zum Seminar

Der Seminaranbieter Perfect Training empfiehlt, mindestens drei Einheiten des OnlineTelephoneTrainings zu buchen. Das Training dauert jeweils 40 Minuten und sollte maximal jeweils drei Tage auseinander liegen. Den Telefon-Trainingseinheiten kann auch ein Eintagesseminar vorangehen, bei dem mit anderen Mitarbeitern aus dem Unternehmen ziel-

führende Fragestellungen geübt oder Besonderheiten des jeweiligen Unternehmens herausgearbeitet werden, um eine „akustische Visitenkarte“ zu entwickeln. Der Preis beträgt pro Einheit ab 2683 Schilling, das Tagesseminar 21.879 Schilling (jeweils exkl. MwSt.).

★

Weitere Informationen:
Perfect Training,
 ☎ (01) 799 65 14-0

Informationen über den Trainer

Mag. Marcus Pietrzak ist Wirtschaftspsychologe sowie hauptberuflicher Trainer für das Seminarunternehmen Perfect Training, das das Online Telephone Training (OTT) entwickelt hat. Er leitet neben dem OTT persön-

lichkeitsbildende Seminare in diversen Bereichen und Verkaufstrainings, die sich auf seine Erfahrungen im Einzelhandel in der Informationstechnologie und in der Aquisition für einen Non-Profit-Verein stützen.