

Blended Learning Format (Selbstlernphase plus Präsenz)**Telefontraining – durch Kundentypen-orientierte Gesprächsführung überzeugen**

Gewusst wie! Das Telefon als wirkungsvolles Instrument.

Seminarziel	<ul style="list-style-type: none">✓ Sie lernen, wie man unterschiedliche Kundentypen am Telefon erkennt✓ Sie erfahren, wie man mit ihnen in den telefonischen Kontakt kommt✓ Sie trainieren kundenorientierte Gesprächsführung✓ Sie haben Spaß mit der Kundentypen-Quizbox✓ Sie haben mehr Erfolg bei der Akquise am Telefon
Voraussetzungen	Für diesen Kurs sind keine Vorkenntnisse erforderlich, Erfahrungen im Umgang mit Kunden sind aber von Vorteil.
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none">✓ Teilnehmer, die im Vertrieb oder Verkauf tätig sind✓ Teilnehmer, die einen Mix aus Selbstlernphase und Präsenztraining zum Vertiefung der Theorie wünschen
Dauer des Seminars	1 Stunde Kickoff im „virtuellen Kassenraum“ freie Zeiteinteilung von 2 Wochen für die 11 WBTs (empfohlene Lerndauer: ca. 140 Minuten) 1 Tag Präsenztraining 9.00 Uhr – 16.00 Uhr (8 Unterrichtsstunden)
Termine	28.02.2020 (Präsenztraining) 09.04.2020 (Präsenztraining) 28.08.2020 (Präsenztraining) 27.11.2020 (Präsenztraining)
Methoden	e-Learning (WBTs), Rollenspiele, Gruppenarbeit, Fallbeispiele
Kosten	€ 500,00 pro Teilnehmer inklusive Unterlagen
Hinweis	Dieses Angebot führen wir auch individuell und passgenau für Ihr Unternehmen durch. Wir beraten Sie gern.
Information und Beratung	Martin Vorhauer Heinrich-Grone-Stieg 4 Tel. 040 23703-404 m.vorhauer@grone.de 20097 Hamburg Fax 040 23703-410 www.grone.de/hh-wirtschaftsakademie

Inhalte**WBT-Reihe Telefontraining:**

- Das Kundentypenmodell in sechs Firmen
- Die vier Kundentypen im telefonischen Kontakt
- Die vier Kundentypen im Eisbergmodell
- Übungen zu einer kundenorientierten Gesprächsführung
- Kundentypen-Quizbox

**Hinweise zum
Blended Learning**

Blended Learning ist ein Mix aus interaktivem Lernen am PC und direktem Kontakt (Präsenztag). Auf unserer Lernplattform Grone Online Akademie vermitteln wir die Kursinhalte anhand von Lerneinheiten (WBT's) interaktiv, multimedial und praxisorientiert. Ihr Vorteil: Sie können zeit- und ortsunabhängig innerhalb des festgelegten Lernzeitraums die Lerneinheiten durcharbeiten und haben flexiblen Zugriff auf alle kursrelevanten Informationen.

Das Präsenztraining knüpft dann an das Gelernte an und verbindet die Theorie mit praktischen Erlebnissen. Im Präsenztraining haben Sie Gelegenheit für einen Erfahrungsaustausch und Reflektion. Durch die Kombination der beiden Seminarteile wird eine bessere Anwendung im Arbeitsalltag ermöglicht. Der Lerntransfer wird deutlich erleichtert für Sie.

**Grone Online
Akademie**

Sie erhalten einen passwortgeschützten, persönlichen Zugang zu unserer Grone Online-Akademie. Der Zugang ist auch von mobilen Geräten, wie Laptop und Tablet möglich.

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015, Juni 2019 / Änderungen vorbehalten