

Blended Learning Format**Telefontraining**

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	Bitte beachten Sie die technischen Voraussetzungen und den terminlichen Aufbau. Beides erfahren Sie hier auf dem Infoblatt.
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	18.01.2019 (Präsenztraining) 17.05.2019 (Präsenztraining) 20.09.2019 (Präsenztraining) 13.12.2019 (Präsenztraining)
Methoden	e-Learning (WBTs), Rollenspiele, Gruppenarbeit, Fallbeispiele
Kosten	€ 400,00 pro Teilnehmer inklusive Unterlagen
Angebot für Firmen:	Inhouse Seminaren – individuell und direkt in Ihrem Unternehmen. Interessiert? Wir beraten Sie gern.
Information und Beratung	Petra Siemoneit Heinrich-Grone-Stieg 4 Tel. 040 23703-403 p.siemoneit@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

Technische Voraussetzungen

Farbbildschirm mit einer Bildschirmauflösung ab 1.024 x 768
Audioausgabegeräte mit Lautsprecher oder Kopfhörer und einem Mikrofon
Betriebssystem: Microsoft Windows 7,8,8.8; Mac OS X10.6.8
Web-Browser: Microsoft Internet Explorer, Version 9 bis 11, Mozilla Firefox, Apple Safari ab Version 5
Browser Sicherheitseinstellungen: JavaScript aktiviert;
Adobe Flash-Player ab Version 11
Für den Abruf von Begleitdokumentation: PDF Reader, z.B. Adobe Acrobat Reader XI
Für die Bearbeitung von Übungsaufgaben: Office Programme (Microsoft Excel, Microsoft Word)

Hinweise zum Web Based Training**Lern- und Kommunikationsplattform – Web Based Training (WBT):**

In unserer Web Based Trainings-Reihe erleben Sie, wie wir unseren aktuellen Ansatz, Wissen über kurze aber fundierte Lernmodule - interaktiv, multimedial und praxisorientiert - vermitteln.

Durch die strukturierten Übungen, Selbstreflexionen, Video-Fallbeispiele, Tests und Lernspiele sorgen wir für einen nachhaltigen Wissenserwerb und Kompetenzzuwachs.

Während der gesamten Dauer des Seminars steht Ihnen unsere Kommunikationsplattform der Grone Online Akademie mit den WBTs zur Verfügung. So können Sie selbstgesteuert lernen und haben stets Zugriff auf alle Informationen. Sie können die eigenen Themen verfolgen und sich Diskussionen im geschützten Raum anschließen.

Präsenztraining – Praxisübungen:

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

**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 und bietet Ihnen flexibles und selbstgesteuertes Lernen.

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015, Dezember 2018 / Änderungen vorbehalten