

# Telefontraining für Vertriebsinnendienst und Kundenservice (Präsenz)

## Professionelle Kundenkommunikation per Telefon, Teams & Co.

Serviceorientierung spielt im Verkauf eine große Rolle und ist oft eine der wenigen Möglichkeiten, sich von der Konkurrenz positiv abzuheben. Service muss für die Kund:innen schon am Telefon spürbar werden! In diesem Workshop erfährst du, mit welchen Tools und Techniken du noch kundenorientierter kommunizierst – egal, ob am Telefon, über WhatsApp oder per MS Teams & Co. Du erkennst die psychologischen Hintergründe eines Telefongesprächs, reflektierst dein eigenes Gesprächsverhalten und lernst, unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und entspannt zu meistern.

### Inhalte

#### **Näher am Markt – näher an Kundinnen und Kunden**

- Kundenservice als Wettbewerbsfaktor.
- Telefonieren war gestern? Kundenservice 4.0.
- Begeisterungsfaktoren am Telefon.

#### **Mehr Ausstrahlung am Telefon**

- Wie die Einstellung zum Telefon Gespräche beeinflusst.
- Die Bedeutung der Körpersprache am Telefon.
- Der Ton macht die Musik: Die richtige Stimmführung.
- Bewusster Einsatz der Sprache: von Reizwörtern, Killerphrasen und Zauberwörtern.

#### **Im Dialog mit Kundinnen und Kunden**

- Welcher Kanal für welchen Kommunikationsfall?
- Die Gesprächsphasen am Telefon.
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg.
- Widerstände überwinden – nutzenorientiert kommunizieren.
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten.

#### **Methodenkoffer Kommunikation**

- Die unterschiedlichen Ebenen einer Nachricht.
- Aktives Zuhören und kundenorientiertes Argumentieren.
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Mit Einwänden wie: „Das ist mir zu spät“, oder: „Da habt ihr schlechte Qualität geliefert“, erfolgreich umgehen.
- Sie-Botschaften versus Ich-Botschaften.
- Pausen als Steuerungsinstrument.

#### **Psychologie am Telefon**

- Wie wirklich ist die Wahrnehmung?
- Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypologien.
- Manipulationstechniken erkennen.
- Umgang mit Stress am Telefon.

#### **Wenn es schwierig wird: Konflikte meistern**

- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln.
- Stressfreier Umgang mit aggressiven Anrufern.
- Konflikten auf den Grund gehen.
- Das Gespräch „in der Hand behalten“.
- Souverän „Nein“ sagen.
- Kommunikationsstrategie bei persönlichen Angriffen.
- Für den „Notfall“: Einsatz von De-Eskalationstechniken.

## Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

## Dein Nutzen

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst und Kundenservice lernen wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Konfliktsituationen kennen und trainieren ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Telefonaten.

Du lernst und trainierst

- effektive Gesprächstechniken für serviceorientiertes Telefonieren einzusetzen,
- Telefonate sicher und souverän zu führen und
- auch in problematischen Situationen kundenorientiert zu agieren.

Du erkennst und erfährst, wie du ein für beide Gesprächspartner:innen zufriedenstellendes Gesprächsergebnis erzielst (Win-win-Situation). Du erhältst auf deinen Berufsalltag bezogene Tipps, mit denen du auch nach dem Training dein Service- und Telefonverhalten am Arbeitsplatz kontrollieren und optimieren kannst, damit das Gelernte auch haften bleibt. Wertvolle Checklisten erleichtern deinen Arbeitsalltag.

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst und Kundenservice lernen wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Konfliktsituationen kennen und trainieren ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Telefonaten.

## Methoden

Trainerin-Input, Kurzvorträge, Gruppenarbeit, Rollentrainings und Diskussion von Praxisbeispielen. Das Training wird mit einer mobilen Telefonanlage durchgeführt, mit deren Hilfe die Gespräche aufgezeichnet und analysiert werden können.

## Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice/-zentralen, die Kundengespräche führen, sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des für den Vertrieb verantwortliche:n Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in. Auch für Einsteiger:innen geeignet.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:in



### Conny Kozub

Mein Name ist Conny Kozub – deine Trainerin für Neukundengewinnung und inspirierende Kommunikation. Mein Ziel ist es, Unternehmen und Menschen zum Leuchten zu bringen. Dafür vermittele ich im Training die passenden Theorien und Werkzeuge und gebe Impulse – mit Spaß, Wertschätzung und viel Praxis. Die Workshopinhalte sind dabei gehirngerecht aufbereitet, um einen besseren Wissenstransfer zu garantieren.

## Details zur Weiterbildung

### Training | Präsenz

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Termine

#### 20.-21.07.2026

Hamburg

#### Veranstaltungsort

Courtyard by Marriott Hamburg City

#### Tage & Uhrzeit

Montag, 20.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 21.07.2026

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 09.-10.12.2026

Stuttgart

#### Veranstaltungsort

Mövenpick Hotel Stuttgart Airport

#### Tage & Uhrzeit

Mittwoch, 09.12.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Donnerstag, 10.12.2026

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 15.-16.02.2027

Köln

#### Veranstaltungsort

Hotel im Wasserturm

#### Tage & Uhrzeit

Montag, 15.02.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 16.02.2027

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 17.-18.06.2027

Frankfurt a. M.

#### Veranstaltungsort

Crowne Plaza Frankfurt Congress Hotel

#### Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 17.06.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 18.06.2027

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 28.-29.09.2027

Hamburg

#### Veranstaltungsort

Scotty Hotel Hamburg

#### Tage & Uhrzeit

Dienstag, 28.09.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 29.09.2027

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/8176](http://www.haufe-akademie.de/8176)

## Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/8176](http://www.haufe-akademie.de/8176)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

# Telefontraining für Vertriebsinnendienst und Kundenservice (Live-Online)

## Professionelle Kundenkommunikation per Telefon, Teams & Co.

Serviceorientierung spielt im Verkauf eine große Rolle und ist oft eine der wenigen Möglichkeiten, sich von der Konkurrenz positiv abzuheben. Service muss für die Kundinnen und Kunden schon am Telefon spürbar werden. In diesem Workshop erfährst du, mit welchen Tools und Techniken du noch kundenorientierter kommunizierst – egal, ob am Telefon, über WhatsApp oder per MS Teams & Co. Du erkennst die psychologischen Hintergründe eines Telefongesprächs, reflektierst dein eigenes Gesprächsverhalten und lernst, unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und entspannt zu meistern.

### Inhalte

#### **Näher am Markt – näher an der Kundschaft**

- Kundenservice als Wettbewerbsfaktor.
- Telefonieren war gestern? Kundenservice 4.0.
- Begeisterungsfaktoren am Telefon.

#### **Mehr Ausstrahlung am Telefon**

- Wie die Einstellung zum Telefon Gespräche beeinflusst.
- Die Bedeutung der Körpersprache am Telefon.
- Der Ton macht die Musik: Die richtige Stimmführung.
- Bewusster Einsatz der Sprache: von Reizwörtern, Killerphrasen und Zauberwörtern.

#### **Im Dialog mit Kund:innen**

- Welcher Kanal für welchen Kommunikationsfall?
- Die Gesprächsphasen am Telefon.
- Gesprächsvorbereitung und professioneller Einstieg.
- Widerstände überwinden – nutzenorientiert kommunizieren.
- Ein Gespräch positiv beenden und effektiv nachbereiten.

#### **Methodenkoffer Kommunikation**

- Die unterschiedlichen Ebenen einer Nachricht.
- Aktives Zuhören und kundenorientiertes Argumentieren.
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Mit Einwänden wie: „Das ist mir zu spät“, oder: „Da habt ihr schlechte Qualität geliefert“, erfolgreich umgehen.
- Sie-Botschaften versus Ich-Botschaften.
- Pausen als Steuerungsinstrument.

#### **Psychologie am Telefon**

- Wie wirklich ist die Wahrnehmung?
- Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypologien.
- Manipulationstechniken erkennen.
- Umgang mit Stress am Telefon.

#### **Wenn es schwierig wird: Konflikte meistern**

- Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln.
- Stressfreier Umgang mit aggressiven Anrufern.
- Konflikten auf den Grund gehen.
- Das Gespräch „in der Hand behalten“.
- Souverän „Nein“ sagen.
- Kommunikationsstrategie bei persönlichen Angriffen.
- Für den „Notfall“: Einsatz von De-Eskalationstechniken.

## Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

## Dein Nutzen

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst und Kundenservice lernen wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Konfliktsituationen kennen und trainieren ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Telefonaten.

Du lernst und trainierst

- effektive Gesprächstechniken für serviceorientiertes Telefonieren einzusetzen,
- Telefonate sicher und souverän zu führen und
- auch in problematischen Situationen kundenorientiert zu agieren.

Du erkennst und erfährst, wie du ein für beide Gesprächspartner:innen zufriedenstellendes Gesprächsergebnis erzielst (Win-win-Situation). Du erhältst auf deinen Berufsalltag bezogene Tipps, mit denen du auch nach dem Training dein Service- und Telefonverhalten am Arbeitsplatz kontrollieren und optimieren kannst, damit das Gelernte auch haften bleibt. Wertvolle Checklisten erleichtern deinen Arbeitsalltag.

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst und Kundenservice lernen wirkungsvolle Gesprächstechniken für unterschiedliche Konfliktsituationen kennen und trainieren ein lösungsorientiertes Verhalten in schwierigen Telefonaten.

## Methoden

Trainerin-Input, Kurzvorträge, Gruppenarbeit, Rollentrainings und Diskussion von Praxisbeispielen. Das Training wird mit einer mobilen Telefonanlage durchgeführt, mit deren Hilfe die Gespräche aufgezeichnet und analysiert werden können.

## Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice/-zentralen, die Kundengespräche führen, sowie Mitarbeitende aus Assistenz und Sekretariat des für den Vertrieb verantwortliche:n Geschäftsführer:in oder Vertriebsleiter:in. Auch für Einsteiger:innen geeignet.

## Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



## Trainer:in



### Conny Kozub

Mein Name ist Conny Kozub – deine Trainerin für Neukundengewinnung und inspirierende Kommunikation. Mein Ziel ist es, Unternehmen und Menschen zum Leuchten zu bringen. Dafür vermittele ich im Training die passenden Theorien und Werkzeuge und gebe Impulse – mit Spaß, Wertschätzung und viel Praxis. Die Workshopinhalte sind dabei gehirngerecht aufbereitet, um einen besseren Wissenstransfer zu garantieren.

## Details zur Weiterbildung

### Training | Online

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

### Starttermine

#### 19.-20.10.2026

Live-Online

#### Durchführung

zoom

#### Modulzeiten

Montag, 19.10.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 20.10.2026

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 25.-26.01.2027

Live-Online

#### Durchführung

zoom

#### Modulzeiten

Montag, 25.01.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 26.01.2027

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

#### 13.-14.09.2027

Live-Online

#### Durchführung

zoom

#### Modulzeiten

Montag, 13.09.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 14.09.2027

09:00 Uhr - 16:30 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/32135](http://www.haufe-akademie.de/32135)

### Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/8176](http://www.haufe-akademie.de/8176)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto:anmelden@haufe-akademie.de)

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter [www.haufe-akademie.de/agb](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

### Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, [www.haufe-akademie.de](http://www.haufe-akademie.de), Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, [service@haufe-akademie.de](mailto:service@haufe-akademie.de)