

25.03.2020

## [Telefontraining 4.0 in Zeiten von Social Media & DSGVO : Telefonieren aber richtig ... Für Inbound & Outbound | Vertrieb, Sales & Marketing | Empfang | Kundenservice ...](#)

**#Telefonieren ...Telefonakquise ob Inbound oder Outbound in Zeiten des #coronaviurus ... und das ganze bieten wir natürlich auch #Remote, #Online & Webinar als #Telefontraining an - [Die richtige Ansprache ist nicht nur im Telefonmarketing der Schlüssel zum Erfolg - Richtig telefonieren in Zeiten von Social Media \(Xing, Facebook, Instagram ...\), DSGVO und Co. ...](#)** Doch, wo beginnt dieser Weg und wie erreichen Sie ihn? Und wie sieht eine Telefonakquise in Zeiten von Digitalisierung / Digitaler Transformation, Sozialer Netzwerke wie Xing, Facebook ..., und DSGVO aus? Ganz einfach: Mit uns und unserem [Training für Kunden aus dem B2B-Umfeld im Rahmen von Lean Management und Lean Sales Management](#) mit praxiserprobten Übungen und Beispielen, ansprechend aufbereiteten Fallstudien und vielem mehr. Denn wir wissen, wie Sie die lange Leitung umgehen und Telefonate zum sprichwörtlichen heißen Draht machen. Ein heißer Draht, der Neugierde und Interesse an Ihren Produkten und Service weckt und gleichzeitig auch "Hitzköpfe" zu besänftigen weiß.

### **Ein heißer Draht, der Neugierde und Interesse an Ihren Produkten und Service weckt und gleichzeitig auch "Hitzköpfe" zu besänftigen weiß.**

Nicht umsonst stellen viele Unternehmen ihren Mitarbeitern die Frage, ob sie auch am Telefon lächeln können. Schließlich ist ein freundlich geführtes Telefonat die Visitenkarte (und nicht nur die akustische) Ihres Unternehmens.

Für diesen ersten Eindruck gibt es keine 2. Chance. Telefonate freundlich und kompetent anzunehmen und zu führen, ist Ziel und Inhalt dieser Schulung. Ein gelungenes Gespräch mit einem positiven Spannungsbogen ist das Ziel.

### **Telefontraining Inbound & Outbound Telefontraining Vertrieb, Sales & Marketing**

Lernen Sie, wie Sie mit „schwierigen“ Kunden mit samtweicher Stimme und sachlichen Argumenten zielführend sprechen, vorgetragene Reklamation und Beschwerden annehmen und dabei Ihr Unternehmen und dessen Service professionell vertreten und verkaufen. Erfahren Sie, wie Sie kundenorientiert argumentieren und zuhören und wie Sie Kunden „positiv“ stimmen.

Denn am Ende jedes Gesprächs - und damit auch jedes Telefonats - ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden der entscheidende Erfolgsgradmesser für Ihre Gesprächsführung. und Ihrem Können, aufmerksam zuzuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen, verstehen und wertbringend zu nutzen.

Deshalb gilt: Die wichtigen Antworten finden Sie in den richtigen Fragen! Und die entscheidenden Zwischen- und Untertöne hören Sie nur dann, wenn Sie aufmerksam zuhören und den Kunden und seine Anforderungen aufnehmen und verstehen. Das verschafft Ihnen den entscheidenden Wettbewerbsvorteil

und die Möglichkeit, die in Telefonaten gewonnenen Einblicke wertbringend nutzen und sofort umsetzen zu können.

## **Welchen Nutzen erhalten Sie in unseren Telefon Seminaren und Workshops:**

### **☑ Einführung in das erfolgreiche und kundenorientierte Telefonat**

- ✓ Umsetzung von Gesprächstechniken für ein serviceorientiertes telefonieren
- ✓ Telefonate sicher und souverän zu führen und zu dokumentieren
- ✓ Problematische Situationen kundenorientiert zu lösen

## **Welche Inhalte erwarten Sie in unseren Telefontrainings und Telefon-Workshops:**

✓ Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können. Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

- ✓ Die Inhalte unseres Telefontrainings im Einzelnen:
- ✓ Fragen richtig beantworten
- ✓ Rückruf anbieten- aber richtig!
- ✓ Positive Formulierungen und die richtigen Umgangsformen
- ✓ Die richtige Ansprache und Fragetechniken
- ✓ Freundlichkeit
- ✓ Es gibt keine „schwierigen“ Kunden
- ✓ Kundenanforderungen, Beschwerden, Reklamationen
- ✓ Telefonakquise in Konformität zur DSGVO
- ✓ Telefon-Akquise in Kombination mit Social Media Marketing

## **An welche Zielgruppe richten sich unsere Lean Management Seminare Trainings unter anderem?**

Mitarbeiter, Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter aus **Vertrieb / Verkauf, Qualität und Service, Prozessverantwortliche, Mitarbeiter aus Verwaltungs- und indirekten Unternehmensbereichen Einkauf, Marketing, Büro, Auftragsbearbeitung, Finanzen und Controlling), Mitarbeiter in der Baubranche und Krankenhäusern / Hospitälern.**

## **Welche Methodiken kommen in unseren Veranstaltungen zum Einsatz?**

Vortrag, praktische Übungen und Fallbeispiele, Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch

## **Was erhalten die Teilnehmer zum Abschluss der Veranstaltung?**

Zertifikat: Zum Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar, Workshop oder Training.

## **Welche Trainer kommen in unseren Lean Management Seminare (offene Trainings und Inhouse-Veranstaltungen) zum Einsatz?**

Unsere Trainer und Moderator sind erfahrene Experten aus der Praxis. Er wird Ihnen praktisches Wissen und Input für die tägliche Arbeit geben sowie einen konstruktiven Austausch in Ihrem Team fördern.

## **Unsere Trainings und Workshops werden nach Ihren Beispielen und**

## **Aufgabenstellungen ausgerichtet:**

- Wir geben Tipps und Tricks für die Praxissituationen der Teilnehmer  
Praxisbeispiele der Teilnehmer. Praxisorientierte Telefonübungen mit Ihren Beispielen aus der täglichen Praxis!
- Unsere Experten geben Antworten zum richtigen Umgang zum **Thema Telefontraining telefonieren und Kommunikation**

Unsere Teilnehmer erhalten Checklisten und umfangreiche **Dokumentationen und Seminarunterlagen zu unseren Telefontrainings als PDF**

Sehen und erfahren Sie, wie Sie ein erfolgreiches Telefontraining zu Ihren Nutzen einsetzen. Basierend auf diesem Wissen werden sämtliche Produktions- und Arbeitsprozesse noch effizienter gestaltet.

## **Wir sollten reden...**

... wenn Sie sich in Themen wie **Telefontraining Empfang, Telefontraining Inhouse, Kundenservice, Fortbildung Telefontraining, Telefontraining für Auszubildende, Telefontraining München, Frankfurt am Main, Telefontraining Inbound & Outbound, Telefontraining Vertrieb, Sales & Marketing, Telefontraining B2B, Telefontraining Praxisbeispielen / Schulungsunterlagen als PDF-Dokument** oder mehrerer Fragestellungen wie folgende haben:

**Wie funktioniert der richtige Umgang mit einem Kunden oder Interessenten am Telefon?  
Was bedeutet Telefontraining in Zeiten von Digitalisierung, Social Marketing und DSGVO?  
Warum eigentlich noch Telefontraining in Zeiten von Industrie 4.0 und Digitalisierung?  
Wie funktioniert erfolgreiche Telefonakquise für Inbound und Outbound?  
Was bedeutet Telefonakquise im B2B-Umfeld für erklärungsbedürftige Produkte wie Software, Maschinen- und Anlagen-Bau oder Elektrotechnik?  
Wie wird der Erfolg von Telefonakquise bemessen?  
Wie bindet sich Telefonakquise in den Lean Sales Ansatz ein?**

Rufen Sie uns an und testen Sie, was wir unter persönlicher Betreuung, freundlichem und kompetentem Service und Erreichbarkeit verstehen.

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:  
<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:  
<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/> - <https://www.27001-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

## **Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?**

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

## **Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?**

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in <https://www.servicequalitaet-kontor.de/glossar.html>. Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.

**Auf Grund der Corona Pandemie sind alle unsere Trainings als Webinar verfügbar. Ihre Vorteile? Keine Reisekosten, Alle Mitarbeiter nehmen via PC teil, 1:1 Kommunikation mit dem Trainer, Schulungsunterlagen digital, Zertifikat für alle Teilnehmer ... und noch vieles mehr ... [elearning](#) | [Webinare und Online Trainings in Zeiten des Coronavirus](#) | [Online Seminar & Training](#) rund um [FMEA / Risikomanagement & Risikoanalyse](#) Qualitätsmanagement, ISO 9001 und IATF 16949, Führungskräfteentwicklung / Leadership & Digitalisierung / Industrie 4.0 | Wir begleiten Unternehmen ganzheitlich auf dem Weg durch die Digitalisierung: Von der Strategieplanung und Entwicklung der Digital-Roadmap, über Changemanagement, Lean und Prozessoptimierung sowie Auswahl und Einführung von Software-Lösungen wie u. a. CAQ, MES, DMS und ECM, Hardware bis hin zu Anwender-Trainings | Risikomanagement + Risikoanalyse im Produktentstehungsprozess | FMEA Seminare auf Basis von VDA + AIAG Standard | FMEA Moderation | externer FMEA Moderator | Unser Angebot auf einem Blick - Auf Grund der Corona Pandemie sind alle unsere Trainings als Webinar verfügbar. Ihre Vorteile?**

- Keine Reisekosten und Reisezeiten für An- und Abreise
- Alle Mitarbeiter nehmen via PC über Internet teil (unter anderem Skype, TeamViewer, Meetingtogo ...)
- 1:1 Kommunikation mit dem Trainer
- Schulungsunterlagen digital via Mail und USB-Stick
- Zertifikat für alle Teilnehmer
- Webinar bis zu 12 Teilnehmer

**Investment-Übersicht: 1,0 Trainingstag: 1.200,00 EUR (zzgl. MwSt.) - Webinar / eLearning Umsetzung auch in 2 x 0,5 Trainingstagen!**

**Inhalte individuell auf Ihre Anforderungen angepasst - Alle Teilnehmer erhalten Zertifikate & Schulungsunterlagen Digital**

**Fach-Themen unserer Webinare, Online-Workshops und eLearning-Veranstaltungen:**

FMEA , Risikomanagement und Risikoanalyse <http://www.fmea-kontor.de>

Qualitätsmanagement auf Basis ISO 9001, Qualitätsmanagement Methoden und Werkzeuge <http://www.qm-kontor.de>

Qualitätsmanagement für die Automobilindustrie auf Basis IATF 16949, VDA 6.3, VDA 6.x und AIAG <http://www.automotive-kontor.de>

Automotive Core Tools, APQP Webinar und Qualitätsvorausplanung <http://www.apqp-kontor.de>  
Reklamationsmanagement, Beschwerdemanagement und Service Kultur 4.0 / Service Excellence <https://www.8d-kontor.de/>

New Work, Arbeit 4.0, Home Office und Arbeitswelt 4.0 <https://www.industrie40-kontor.de/>

Lean Management, Changemanagement, 5S, KVP und Kaizen <http://www.lean-kontor.de>

Führungskräfte Training, Leadership und Kommunikation <http://www.kraftwerk-kontor.de>

**Weitere Themen sehr gerne auf Anfrage: Wir freuen uns auf die Gespräche zu Ihren individuellen Trainings-Zielen!**

**Für weitere Informationen sprechen Sie gerne Frau Evelyne Hett an:**

**Telefon: +49 (0) 231 / 15 01 646**

**Mail: [e.hett@kontor-gruppe.de](mailto:e.hett@kontor-gruppe.de)**

Mehr Informationen finden Sie auf: <http://www.kontor-gruppe.de>

**Schulungen, Webinare und Termine finden Sie auf:** <http://www.seminar-plenum.de>

HINWEIS: Alle Seminare und Trainings auf unserem Seminar-Portal, Seminar Plenum führen wir als individuelles Seminar und Training auf Ihren Bedürfnissen, Zielen, Teilnehmern und Kenntnisstand durch. Vom Basiswissen bis zum Experten-Workshop.

**[Alle Seminare auf unserem Seminar Portal http://www.seminar-plenum.de bieten wir als individuelles Webinar an.](http://www.seminar-plenum.de)**

## **An welche Zielgruppe richten sich unsere Qualitätsmanagement und ISO 9001 Seminare, Workshops und Trainings?**

Mitarbeiter, Fach- und Führungskräfte, Mitarbeiter aus Qualität und Service, Prozessverantwortliche, Mitarbeiter aus Produktions-, Verwaltungs- und indirekten Unternehmensbereichen (Produktion, Planung, SCM, Logistik, Einkauf, Marketing, Büro, Auftragsbearbeitung, Finanzen und Controlling), Mitarbeiter aus Pflege, Krankenhäusern / Hospitälern, Arztpraxen, Gesundheitswesen.

## **Welche Methodiken kommen zum Einsatz?**

Vortrag, praktische Übungen und Fallbeispiele, Gruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch

## **Was erhalten die Teilnehmer zum Abschluss der Qualitätsmanagement Veranstaltungen?**

Zertifikat: Zum Abschluss erhalten Sie eine Bescheinigung über Ihre erfolgreiche Teilnahme am Seminar [Lean Management Training](#).

## **Welche Trainer kommen in unseren ISO 9001 und Qualitätsmanagement Seminaren (offene Trainings und Inhouse-Veranstaltungen) zum Einsatz?**

Unsere Trainer und Moderator sind erfahrene Qualitäts-Management-Experten aus der Praxis. Er wird Ihnen praktisches Wissen und Input für die tägliche Arbeit geben sowie einen konstruktiven Austausch in Ihrem Team fördern.

## **Welche Dauer haben die verschiedenen QM-Trainings:**

Zwischen 1 und 3 Tagen. Der Umfang hängt von Ihren Zielen und dem Kenntnisstand der Teilnehmer ab. Wir beraten Sie in einem entsprechenden Gespräch und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

## **Unsere Trainings und Workshops werden nach Ihren Beispielen und Aufgabenstellungen ausgerichtet:**

- Wir geben Tipps und Tricks für die Praxissituationen der Teilnehmer  
Praxisbeispiele der Teilnehmer beim Umgang mit dem **Qualitätsmanagement nach ISO 9001, Lean Management, 5S, KVP und Change Management**
- Unsere Experten geben Antworten zum richtigen Umgang mit Qualitätsmanagement, Lean Management,

5S, Change Management und KVP

Unsere Teilnehmer erhalten Checklisten und umfangreiche **Dokumentationen und Seminarunterlagen zu unseren Qualitäts-Management und ISO 9001 Trainings als PDF**

Sehen und erfahren Sie, wie Sie Lean Management zu Ihren Nutzen einsetzen. Basierend auf diesem Wissen werden sämtliche Produktions- und Arbeitsprozesse noch effizienter gestaltet.

### **Wir sollten reden...**

... wenn Sie sich in einem oder mehrerer Bereiche wie **Interim Manager für Produktion und Qualitätsmanagement, Interim Manager für ISO 9001, ISO 9001 Bedeutung, ISO 9001 Definition, ISO 9001 Wissen, ISO 9001 als PDF Dokument, ISO 9001:2015 Inhalt, DIN ISO 9001 Kosten, ISO 9001:2015 Download, Basiswissen Qualitätsmanagement Seminar, Qualitätsmanagement Kurs, QM Kurs, Qualitätsmanagement Seminar Berlin, NRW, Köln, Frankfurt am Main, Stuttgart und Düsseldorf, Grundlagen Qualitätssicherung Seminareminar, Qualitätsmanagement Ziele, Qualitätsmanagement Aufgabenbeschreibung, Qualitätsmanagement Beratungsunternehmen, ISO 9001 Beratung, Berater und Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement, QM Berater freiberufler, Qualitätsmanagement Blogs, Selbstständiger QM Berater, Qualitätsmanagement & ISO 9001 Neuigkeiten, QM Software, Qualitätsmanagement Pflege, Qualitätsmanagement Ausbildung, Qualitätsmanagement Krankenhaus, Qualitätsmanagement Gesundheitswesen, Qualitätsmanagement Arztpraxis** wiederfinden. Aber wir sollten auch reden, wenn Sie sich nicht sicher sind, ob wir Ihnen helfen können.

Meist lässt sich durch ein Gespräch ganz einfach klären, wo Bedarf besteht und wo genau wir helfen können.

**Wie funktioniert Qualitäts-Management auf Basis der ISO 9001?**

**Was ist ein Qualitätsmanagement-Prozess und für was ist er dienlich?**

**Warum ist ein QM-System in Zeiten von Arbeit 4.0 und Digitalisierung wichtig?**

**Was ist ein Qualitätsmanager und welche Aufgaben hat er im Unternehmen?**

**Was leistet eigentlich ein externer Qualitätsmanager?**

**Wie funktionieren Qualitäts-Management und Qualitätssicherung in der Praxis?**

**Wie werden Qualitäts-Management, Qualitätssicherung und ISO 9001 einfach erklärt?**

**Was bedeutet 5S im Zusammenhang mit Qualitätsmanagement?**

**Was macht ein Qualitätsmanagement?**

**Was ist Qualitätsmanagement einfach erklärt?**

**Was ist Qualität Qualitätsmanagement?**

**Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Leadership / Führung, Digitalisierung und Industrie 4.0?**

Informationen zu den Themen **Führungskräfteentwicklung und Leadership** erhalten Sie hier:

<https://www.manager-plenum.de/> - <https://www.mallorca-kontor.de/> - <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Informationen zum Thema **Qualitätsmanagement im Automotive Umfeld** erhalten Sie hier:

<https://www.automotive-kontor.de/> - <https://www.iatf16949-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Prozessoptimierung und ISO 9001**

erhalten Sie hier: <https://www.audit-kontor.de/> - <https://www.tqm-kontor.de/> - <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **FMEA, Risikomanagement, Risikoanalyse und QFD** erhalten Sie hier: <https://www.qfd-kontor.de/> - <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Lean, Changemanagement / Veränderungskultur, KVP, 5S, Six Sigma** erhalten Sie hier: <https://www.lean-kontor.de/> - <https://www.kaizen-kontor.de/> - <https://www.sixsigma-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **APQP, Automotive Core Tools, Projektmanagement und Qualitätsvorausplanung** erhalten Sie hier: <https://www.apqp-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Industrie 4.0, Digitalisierung, MES Lösungen und CAQ Software Einsatz** erhalten Sie hier: <https://www.mes-kontor.de/> - <https://www.tech-kontor.de/> - <https://www.industrie40-kontor.de/> - <https://www.caq-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen **Product-Lifecycle-Management / PLM, Enterprise Content Management / ECM, Customer Relationship Management / CRM und Dokumenten Management Systemen / DMS** erhalten Sie hier: <https://www.crm-kontor.de/> - <https://www.plm-kontor.de/> - <https://www.ecm-kontor.de/> - <https://www.dms-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Reklamationsmanagement / Beschwerdemanagement, Service Excellence und Kundenorientierung** erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/> - <https://www.8d-kontor.de/> - <https://www.lead-kontor.de/> - <https://www.salesforce-kontor.de/>

Informationen zu den Themen **Qualitätsmanagement, Lean, KVP und 5S im Pharma, Medizintechnik und Lebensmittel Umfeld** erhalten Sie hier: <https://www.haccp-kontor.de/> - <https://www.gmp-kontor.de/> - <https://www.fda-kontor.de/>

Weitere Themen rund um Homeoffice und Weiterbildung / eLearning / Webinare: #coronavirus #coronavirus\_webinare #elearning #webinare #onlinetraining #onlineseminar #webinar #business #seminar #freewebinar #marketing #webinars #onlinetraining #learn #education #wellness #workshop #zertifikat #personalizedlearning #blendedlearning #digitallearning #elearning #classroom s #deeperlearning