



# FIRMENINTERNE SEMINARE TELEFON

DER GUTE TON AM TELEFON, SERVICEGESPRÄCHE, VERKAUFEN AM TELEFON

**avio GmbH**

Palisadenstr. 40, 10243 Berlin, Tel. 030/65839100, mail@avio.de

Büro Freiburg: Engelbergerstr. 19, 79106 Freiburg, Tel. 0761/15078-0

## Ein Telefontraining von avio – denn Weiterbildung ist Vertrauenssache

Sie möchten sich oder Ihre Mitarbeiter in puncto Telefonkompetenz weiterbilden? Sie möchten Ihren telefonischen Kundenservice optimieren? Sie möchten erfolgreich am Telefon verkaufen? – Wir helfen Ihnen dabei!

avio bietet Ihnen kompetente Trainings, Coachings und Vorträge, die Ihren Mitarbeitern zu einem souveränen Umgang mit dem Telefon verhelfen.

Seit 20 Jahren bewegt avio Menschen und Unternehmen in ganz Europa. Meist direkt vor Ort beim firmeninternen Training. Unsere Trainer kommen zu Ihnen und gehen auf Ihre ganz spezifischen Anforderungen ein. Profitieren Sie von unserer Erfahrung im Telefontraining!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "PK", written in a cursive style.

Peter Kenzelmann  
Geschäftsführer avio GmbH



## Wir über uns

### **Inhouse-Training**

„Unsere Mitarbeiter im Innendienst sollen ein Training erhalten. Am besten direkt bei uns vor Ort.“

### **Offenes Seminar**

„Ich möchte an einem Kommunikations- und Telefonseminar teilnehmen.“

### **Training-on-the-Job**

„Ich suche jemanden, der meine Mitarbeiter direkt in der telefonischen Kundenbetreuung coacht und individuell auf ihre Schwächen und Stärken eingeht.“

### **Vortrag**

„Es wäre schön, wenn jemand beim Messe-Kick-off eine motivierende Rede hält.“

### **Unsere Methoden**

Eines werden Sie bei avio garantiert nicht erhalten: langweilige Beamer-Vorträge. Bei uns steht der Trainingserfolg im Vordergrund. Mit unterschiedlichen, praxisnahen Methoden unterstützen wir Sie daher, Ihre Trainingsziele zu erreichen.

### **Unsere Kompetenz**

Bei avio erhalten Sie professionelle Weiterbildung aus einer Hand. Telefonschulungen, Messecoachings, Führungstrainings, Kommunikationsseminare oder Vertriebsseminare. Mit uns können Sie den gesamten Weiterbildungsbedarf in Ihrem Unternehmen abdecken.

Alle Trainer des avio-Teams verfügen über langjährige Praxiserfahrung. Diese Praxisorientierung macht unsere Trainings so erfolgreich. Entscheiden Sie sich für einen professionellen Anbieter, dem schon viele Kunden das Vertrauen geschenkt haben!

- seit 20 Jahren auf dem Markt
- über 55.000 zufriedene Teilnehmer
- interaktive und umsetzungsorientierte Trainings
- alle Trainer sind Profis, die aus der Praxis kommen
- weitere Kompetenzfelder: Führung, Verkauf, Rhetorik, Messe
- auch firmeninterne Trainings, Coachings und Vorträge
- faires Preis-Leistungsverhältnis
- persönlicher Kontakt zu unseren Trainern

### **avio – unsere Geschichte**

Im Jahr 1994 wurde avio als ein Freiburger Seminaranbieter gegründet. Die ursprünglichen Kompetenzen: Kommunikation, Führung und Verkauf.

Im Laufe der Zeit kamen weitere Trainer und immer mehr Kompetenzen dazu. Telefontraining, Telemarketing, Messe-training, Schlagfertigkeit, Körpersprache, Zeitmanagement.

Heute besteht das avio-Team aus Trainern, die zusammen den kompletten Weiterbildungsbereich eines Unternehmens abdecken. Klein genug, um den persönlichen Kontakt zu halten, aber groß genug, um Ihnen zum jeweiligen Trainingsbereich ein echtes Profi-Training anbieten zu können.

Unsere offenen Seminare bieten wir in Freiburg und Berlin an. Als Trainingsteam sind wir jedoch bei Unternehmen in ganz Europa tätig.

### **Unsere Standorte**

Wir von avio sind präsent. Im Freiburger Seminarbüro und im 2016 eröffneten Berliner Weiterbildungszentrum.



## Ein Telefontraining ganz auf Ihr Unternehmen zugeschnitten

Wie man ein Telefon bedient, weiß jedes Kind. Es scheint das Normalste der Welt zu sein, ein Telefongespräch zu führen. Genauer hingeschaut, tauchen allerdings Fragen auf: Was sind eigentlich die Kriterien für ein gutes Telefongespräch? Wer bestimmt am Telefon, wer wann spricht? Weiß mein Gesprächspartner, was ich meine, wenn er mich gar nicht sehen kann? Diese und andere Fragen beantworten wir meist intuitiv, häufig liegen wir sogar richtig. Bisweilen kommt es zu Missverständnissen, die wir aber in der Regel klären können. Wir können ja einfach noch einmal anrufen.

In Geschäftsgesprächen geht das meist nicht – da ist die erste Chance die letzte. Ein Kunde, der sich nicht verstanden fühlt, wird so schnell nicht mehr zum Telefonhörer greifen. Geschäftliche Telefongespräche folgen daher anderen, deutlicheren Regeln als der private Plausch. Freundlichkeit und Hartnäckigkeit helfen, um am Telefon punkten zu können. Das ist heute wichtiger denn je, denn meist ist das Erscheinungsbild am Telefon bereits die Visitenkarte eines Unternehmens.

Wie etwa verkauft man am Telefon? Wie berät man Kunden, deren Reaktion man nur an Wort, Stimme und Tonfall entschlüsseln kann? Wie lassen sich Telefongespräche intelligent und effizient managen? Wie bringt man Botschaften rein akustisch rüber? Für alle diese Fragen gibt es bewährte Lösungen – und man kann sie lernen. avio hilft Ihnen dabei.

Unser Telefontraining vermittelt Ihnen praktikables und umsetzbares Wissen und bietet Raum, um erfolgreiche Kommunikation und zielgerichtetes Gesprächsverhalten am Telefon einzuüben. In offener und praxisgerechter Atmosphäre lernen Sie Tricks und Kniffe, entdecken Strategien und Methoden, erhalten Feedback und konkrete Hilfestellung. Wir gehen auf Ihre Lernbedürfnisse ein und stärken Ihr Profil. Dazu benutzen unsere Trainer keine technischen Spielereien, sondern ihre langjährige Erfahrung und das Wissen um Ihre persönlichen Wünsche.

**“Wenn die Luft brennt und Beschwerden kommen, fallen mir oft nicht die richtigen Worte ein.“**

**“Per Telefon verkaufen, das ist leichter gesagt, als getan. Im entscheidenden Moment kann ich die Kunden nie überzeugen.“**



## Der gute Ton am Telefon

Mit avio lernen Sie die Grundlagen erfolgreichen Telefonierens: Wie werden Gespräche am besten geführt? Wie gelingt der Einstieg, wie der freundliche Abschluss? Wie lässt sich die Stimme richtig einsetzen, welche Wirkung kann sie haben? Welche Techniken erlauben eine souveräne Interaktion mit dem Gesprächspartner? Mit welchen Tricks lassen sich problematische Gesprächspartner besänftigen?

Sie werden für Standardfälle gerüstet und trainieren, übliche Situationen wie Gesprächsweitergabe, Rückrufe oder höfliche Absagen routiniert abzuwickeln. Teil des Trainings kann auch die Organisation des Arbeitsplatzes sein, der Umgang mit Zeitdruck und Telefonieren unter Anspannung. Nach dem avio-Training wird Ihnen mancher Schnitzer nicht mehr unterlaufen.

**Hilfreiche und umsetzbare Profi-Tipps für alle, die direkten Kundenkontakt am Telefon haben. Für professionelle, authentische und kundenorientierte Telefonate.**



## Das Servicegespräch

Telefongespräche sind heute oft nicht mehr nur Beiwerk zum Verkaufsgeschäft, sie selbst sind das Produkt: Viele Service-Dienstleistungen wie etwa professionelle Beratung werden über die Telefonleitung abgewickelt. Hinzu kommen Support, die Annahme von Bestellungen oder Reklamationen. Wenn Telefonieren das Geschäft ausmacht, kann Telefonkompetenz zentral über Erfolg und Misserfolg entscheiden. Das Telefon als Service-Center – das setzt besonders gut geschulte Mitarbeiter voraus, damit Gesprächspartner ihren Wünschen und Vorstellungen gemäß betreut werden können. Zwischen zufriedenen und unzufriedenen Kunden entscheidet manchmal nur die Stimme. Lernen Sie im avio-Training, wie Sie Kundenwünsche am Telefon effizient und kompetent erfüllen können. Erfahren Sie, wie Sie am besten mit Reklamationen und Beschwerden umgehen. Machen Sie Ihr Unternehmen fit für den Telefonservice!

**Souveräner Umgang mit Kunden am Telefon lässt sich trainieren.**



## Verkaufen am Telefon

Der erste Eindruck zählt – das gilt auch und ganz besonders beim Verkaufsgespräch am Telefon. Gut rüber zu kommen ist auch eine Sache der Übung. Wer die Grundlagen der Telefonkommunikation kennt und beherrscht, kann im Verkaufsgespräch frei, individuell und spontan agieren. Hinzu kommen wichtige Elemente des Verkaufsgesprächs: Bedarf erkennen, Käufer aktivieren, Cross-Selling, argumentieren, Kundenwünsche erkennen, Verkaufsgespräche zum Abschluss bringen. Dabei arbeiten unsere Trainer mit Übungen, Gesprächen und vielen anderen interaktiven Mitteln. Eines werden Sie mit Sicherheit nicht erleben: eine theorielastige, trockene Wissensvermittlung. Denn im Zentrum des Trainings stehen Ihre Mitarbeiter.

**Akquisestarke Telefonate für gute Verkaufsabschlüsse. Für alle, die am Telefon mehr und leichter verkaufen wollen.**

# Ihr Weg zum Telefontraining



„Gerne sprechen wir mit Ihnen die Inhalte und Ziele durch. Denn schließlich möchten wir, dass Ihre Veranstaltung ein Erfolg wird.“

Das Team der avio GmbH

Keine aufwendigen Besprechungen, keine langen Entscheidungswege – bei uns können Sie in drei Schritten Ihr individuelles Wunsch-Paket buchen.

### 1. Bedarfsanalyse:

Sie teilen uns Ihre Wünsche mit. Nutzen Sie unsere Checklisten und stellen Sie sich Ihr individuelles Telefontraining zusammen. Gerne können wir auch die gewünschten Inhalte in einem persönlichen Gespräch oder Telefonat abstimmen.

### 2. Angebot:

Sie erhalten ein konkretes Angebot. Im Angebot sind sämtliche Leistungen enthalten. So haben Sie einen Betrag, mit dem Sie rechnen können.

### 3. Buchung:

Sie geben uns das „Go!“. Lehnen Sie sich zurück, überlassen Sie uns die Durchführung und seien Sie gespannt auf eine interessante Veranstaltung.

#### Nutzen Sie unsere Checklisten!

Mit unseren Checklisten können Sie einfach und schnell die wichtigsten Punkte identifizieren und auch wo gewünscht ergänzen. Gerne beraten wir Sie zu den einzelnen Inhalten, damit Sie eine auf Sie perfekt abgestimmte Weiterbildung erhalten! Bei Fragen sprechen Sie uns einfach an.



# Konkretes Angebot für Ihr Inhouse-Training!

## Grundlagen für professionelle Telefonate

- Sprache und Stimme als Wirkungsmittel
- Häufige gesprächstechnische Fehler
- Gesprächseröffnung und Begrüßung
- Beziehungs- und Sachebene erkennen
- Gesprächsführung
- Bewusste Kommunikation
- Grundmuster der Persönlichkeit
- Richtige Informationsverarbeitung
- Umgang mit Stress und Anspannung
- Optimale Organisation des Arbeitsplatzes
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern
- Filtern von Anrufern
- Ungebetene Anrufer höflich abblocken
- Mehrere Telefonate gleichzeitig führen
- Weiterleitung von Anrufen
- Organisation von Rückrufen

## Service am Telefon

- Telefonzentrale und Anrufmanagement
- Positive Begrüßung der Anrufer
- Aktives Zuhören im Beratungsgespräch
- Ermittlung von Kundenwünschen
- Techniken des Beschwerdemanagements

## Zusatzwünsche

- Reklamationen als Chance
- Fragetechnik für Telefonate
- Gesprächstechniken im Beratungsgespräch

## Verkaufen am Telefon

- Individuell und professionell verkaufen
- Klassifizierung von Anrufern und Kundentypen
- Kundenorientierung am Telefon
- Zielorientierung und Strukturierung
- Überzeugen statt überreden
- Wie vermittele ich Kompetenz?
- Gesprächslenkung
- Individuelle Gesprächsleitfäden erstellen
- Zeitoptimierung bei Telefonaten
- Erfolgreiche Terminvereinbarungen treffen
- Kaufmotive und Bedürfnisse am Telefon
- Strategien des Cross-Selling

Inhalte wählen und gescannt an [mail@avio.de](mailto:mail@avio.de)



**Ja, bitte lassen Sie uns ein unverbindliches Angebot für ein Inhouse-Training zukommen. Im nächsten Schritt kann dann unkompliziert die Feinplanung erfolgen.**

Personenzahl (ungefähre Angabe): \_\_\_\_\_

Terminwunsch/Durchführung am: \_\_\_\_\_

gewünschte Dauer (1-3 Tage): \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### avio GmbH

Palisadenstr. 40, 10243 Berlin, Tel. 030/65839100, [mail@avio.de](mailto:mail@avio.de)

Büro Freiburg: Engelbergerstr. 19, 79106 Freiburg, Tel. 0761/15078-0

# Konkretes Angebot für Ihr Inhouse-Training!

Inhalte wählen und gescannt an [mail@avio.de](mailto:mail@avio.de)

## Paket 1: Der gute Ton am Telefon

Telefongespräche sind die akustische Visitenkarte eines Unternehmens. Erfahren Sie mehr über erfolgreiche Telefonkommunikation, um im Gespräch frei, individuell und spontan agieren zu können: verbindlich, freundlich, serviceorientiert.

- Grundlagen des Telefonierens
- Gesprächseröffnung und Begrüßung
- Gesprächsführung vom Abnehmen bis zum Auflegen
- Häufige gesprächstechnische Fehler
- Positive und bewusste Kommunikation
- Fragearten am Telefon
- Kundenorientierung am Telefon
- Umgang mit Stress und Anspannung

## Paket 2: Verkaufen am Telefon

Direktmarketing am Telefon ist einer der schnellsten Wege zu neuen Kunden - und gleichzeitig einer der schwierigsten. Sie möchten am Telefon überzeugen. Lernen Sie Kunden anzusprechen, Bedarf zu erkennen und den Gesprächspartner zur Handlung zu aktivieren.

- Grundlagen des Telefonverkaufs
- Aufbau von Akquisegesprächen
- Gesprächslenkung und Zielsteuerung
- Typgerechte Gesprächsführung
- Einwänden erfolgreich begegnen
- Erfolgreich Termine vereinbaren
- Strategien des Cross-Sellings

## Paket 3: Beschwerde- und Konfliktmanagement am Telefon

Es darf nicht passieren und manchmal passiert es doch: Eine Leistung, eine Ware entspricht nicht den Erwartungen Ihres Kunden. Er reklamiert. Wie Sie heute mit Verärgerung und Enttäuschung umgehen, bestimmt Ihren Erfolg von morgen. Das Seminar „Beschwerde- und Konfliktmanagement am Telefon“ hilft Ihnen, Reklamationen als Chance zu nutzen und Kunden im Telefongespräch an Ihr Unternehmen zu binden.

## Zusatzwünsche

---

---

**Ja, bitte lassen Sie uns ein unverbindliches Angebot für ein Inhouse-Training zukommen. Im nächsten Schritt kann dann unkompliziert die Feinplanung erfolgen.**

Personenzahl (ungefähre Angabe): \_\_\_\_\_

Terminwunsch / Durchführung am: \_\_\_\_\_

gewünschte Dauer (1-3 Tage): \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

### avio GmbH

Palisadenstr. 40, 10243 Berlin, Tel. 030/65839100, [mail@avio.de](mailto:mail@avio.de)  
Büro Freiburg: Engelbergerstr. 19, 79106 Freiburg, Tel. 0761/15078-0

## Referenzunternehmen und Teilnehmerstimmen

ABAKUS Internet Marketing GmbH  
 Air Service Basel GmbH  
 Amphenol-Tuchel Electronics GmbH  
 Ärztliche Verrechnungsstelle Büdingen GmbH  
 ATP Messtechnik GmbH  
 Creditreform Braunschweig Harland KG  
 Döllken-Kunststoffverarbeitung GmbH  
 Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG  
 Dr. Willmar Schwabe GmbH & Co. KG  
 EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH  
 Siemens Healthcare Diagnostics GmbH  
 Europa-Park Freizeit- und Familienpark Mack OHG  
 fabio tripicchio e-mail-marketing - Tripicchio AG  
 Fachverband Deutscher Hörgeräteakustiker e. V.  
 Fackelmann GmbH & Co. KG  
 Ferrero MSC GmbH & Co. KG  
 FIT Fondsinitiator und Treuhand GmbH  
 Fritz Osk. Michallik GmbH & Co. KG  
 FTÜ Fahrzeugtransport- und Übernahme GmbH  
 F.W. Brügelmann Söhne GmbH & Co. KG  
 GANZIMMUN Diagnostics AG  
 MAJA-Maschinenfabrik - Hermann Schill GmbH & Co. KG  
 Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken  
 MailShop GmbH Augenoptik  
 MBtech Group GmbH & Co. KGaA  
 Mediaform Informationssysteme GmbH  
 Michelin Reifenwerke AG & Co. KGaA  
 Sparkasse Freiburg - Nördlicher Breisgau  
 SQS Software Quality Systems AG  
 R-B-B Aluminium Profiltechnik AG  
 Sony DADC Austria AG  
 BabyOne Franchise- und Systemzentrale GmbH

Milupa GmbH  
 DACHSER GmbH & Co. KG  
 NORTHWEST Handel AG  
 ÖKOBIT GmbH  
 Öschberghof GmbH  
 Landratsamt Lörrach  
 Deutsche Post AG  
 Renfert GmbH  
 Schwarzwald-Sprudel GmbH  
 Serge Ferrari AG  
 GATC Biotech AG  
 S.L.P. Vertriebsservice AG  
 SolarMarkt AG  
 kd-projekt-consulting gmbh  
 Spedition W. Roth GmbH  
 Stadt Lörrach  
 STREIT Datentechnik GmbH  
 TEBIT GmbH  
 ThyssenKrupp Schulte GmbH  
 DR. GRANDEL GmbH  
 TIGI Haircare GmbH  
 TORRE GmbH  
 Valentin Gashandel GmbH  
 Werne Gruppe  
 Kaai Kalender GmbH  
 DLG e.V.  
 badenIT GmbH  
 Bauerfeind AG  
 algeb awell GmbH  
 Lenze SE  
 E.ON Ruhrgas AG  
 FUCHS Gewürze GmbH

### **Schwarzwald-Sprudel GmbH**

#### **Miriam Müller, Assistenz Marketing & Vertrieb**

„Aufgrund der sehr guten Erfahrungen können wir Sie gerne weiterempfehlen.“

### **DR. GRANDEL GmbH**

#### **Eberhart Frucht, Mitglied der Geschäftsleitung**

„Sie haben sich sehr gut in die spezifischen Anforderungen hineinversetzt und den Mitarbeitern wertvolle Tipps für ihre Aufgaben geben können. Wir bedanken uns auf diesem Wege nochmals für die erfolgreiche Zusammenarbeit!“

### **Nordthüringer Lebenshilfe gGmbH**

#### **Tilly Pape, Geschäftsführerin**

„Wir freuen uns auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit und empfehlen Sie gerne weiter.“

### **ÖKOBIT GmbH**

#### **Achim Notting, Geschäftsführer**

„Besonders beeindruckend war der sehr lockere Umgang mit den unterschiedlichsten Fragestellungen. Nochmals vielen Dank – bis zum nächsten Event.“

### **Schweizerische Bankiervereinigung**

#### **Lucas Metzger, Mitglied der Geschäftsleitung**

„Ihr Engagement hat uns sehr zugesagt, weshalb wir Sie gerne weiterempfehlen.“

**avio GmbH**

Palisadenstr. 40, 10243 Berlin, Tel. 030/65839100, mail@avio.de

Büro Freiburg: Engelbergerstr. 19, 79106 Freiburg, Tel. 0761/15078-0