

## Kundenmeinungen

„Wir haben uns intensiv mit möglichen Lernmethoden zum Thema Telefontraining auseinandergesetzt und uns schließlich für das Lernprogramm von Webducation entschieden, weil es uns sowohl nach eigener Einschätzung als auch auf Basis der Bewertung Dritter am meisten überzeugt hat.“

Thomas Hohn, Hamburger Sparkasse, Teamleiter  
Multimediales Lernen



„Ich war überrascht, wie genau und mit wieviel Empathie das Webducation Team meine Inputs zum Thema umgesetzt hat. Eine Kursteilnehmerin hat mir gesagt: ‚Ich hätte mir nie gedacht, dass Lernen so viel Spaß machen kann‘.“

Elke Mielke, Haspa Direkt, Call Center Expertin



„Ein Lerngefühl wie in einem echten Training vermittelt das Sieger-WBT unseres Tests. Dramaturgie und zeitlicher Ablauf sorgen für eine Leichtigkeit in der Darbietung des Inhalts.“

Thea Payome, CHECK.point eLearning, Wirtschaft und Weiterbildung



„Kompetent, schnell und mit dem gewissen Gespür für das Machbare bei einem sehr ausgewogenen Preis-Leistungsverhältnis.“

Franz-Josef Lackinger, BFI, Berufsförderungsinstitut Wien, Geschäftsführer-Stellvertreter



„Warum Webducation? Emotional besetzte Themen benötigen eine ansprechende Umsetzung. Und da hat uns vor allem die motivierende Aufbereitung mit Konrad Koach überzeugt.“

Birgit Eiber, Bundesagentur für Arbeit, Fachliche Leiterin für Förderung, Qualifizierung, ESF und Europäischer Globalisierungsfonds



Bundesagentur für Arbeit

„Das in diesen Servicezentren eingesetzte Personal hat einen hohen Schulungsbedarf zur richtigen Kommunikation am Telefon. „BayLern“ bietet hierzu eine entsprechende Schulung in Form eines WBT's an, das als reiner Selbstlernkurs oder im Rahmen einer Blended Learning Maßnahme besucht werden kann. Das BayLern Projektteam hat sich dabei für die Lösung der Firma Webducation entschieden, da die methodisch didaktische Qualität überzeugt hat und sich der Kurs durch seine interaktive und graphisch ansprechende Gestaltung von den üblichen „Blättermaschinen“ unterscheidet.“

Jürgen Mayer, BayLern, das gemeinsame Bildungsportal Bayerischer Behörden, E-Learning Projektleiter



1. Platz  
eLearning Journal



PraxisCHECK  
Content im Test

Testsieger  
Produktvergleich



Kategorie  
Berufsbildung

Eine Produktion der Webducation Software  
Planungs- und EntwicklungsgmbH, © 2011



pröfiTel – consultpartner GmbH  
Goßlers Park 11  
22587 Hamburg (Blankenese)  
Telefon +49 40 8979-2000  
Fax: + 49 40 8979-2099  
info@profitel.de

Sofort online lernen:  
www.profitel-online.de

# Kommunikation am Telefon



Ein interaktives, animiertes Lernprogramm mit Konrad Koach



Eine Produktion der Webducation Software  
Planungs- und EntwicklungsgmbH, © 2011



# Kommunikation am Telefon

Ein interaktives, animiertes Lernprogramm mit Konrad Koach

## Zielgruppen

Alle Personen, die Ihre Telefonkompetenz erhöhen wollen. Kein Vorwissen erforderlich.

## Lernziele

- Verständnis für die spezifische Kommunikationssituation am Telefon.
- Erkennen der Phasen eines Telefongesprächs und Einstellen des eigenen Gesprächsverhaltens.
- Vermittlung von unterschiedlichen Kommunikationstechniken für die erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon.
- Einübung und Festigen von erfolgreichem Gesprächsverhalten am Telefon.
- Einsatz von kundenorientierter Rhetorik am Telefon.
- Überzeugungskraft durch Übereinstimmung von Ausdruck und Inhalt.

## Didaktik

Durch das Programm führt der virtuelle Trainer Konrad Koach. Der Kurs ist durchgehend animiert und wie ein klassisches Training aufgebaut. Der Stoff wird unterhaltsam und doch intensiv durchgearbeitet. Textdokumente erlauben zusätzliche gezielte Vertiefung.

- 26 Zwischentests, Hörbeispiele und praktische Übungen
- Empfehlungen und Tipps für die berufliche Praxis
- Zahlreiche Texte zur individuellen Vertiefung des Lernstoffs
- Ausführliches Glossar

## Einsatzmöglichkeiten

- Distance Learning (ohne Trainerbegleitung)
- Blended Learning (mit Präsenztraining)
- Über die eigene Lernplattform (SCORM-kompatibel)
- Direkt über [www.profitel-online.de](http://www.profitel-online.de)

## Customizing possible

Wir erstellen für Ihr Unternehmen gerne eine spezielle Version mit Ihren eigenen Hörbeispielen, zusätzlichen Kapiteln, speziellem Konrad-Outfit und Ihrem Logo.

## Lerndauer

3-8 Stunden bei intensiver Auseinandersetzung mit den Vertiefungstexten, Übungen und Praxistipps.

## Höchst kompatibel

- Für alle Lernplattformen geeignet durch SCORM 1.2 und SCORM 2004
- Multi-SCO oder Single-SCO
- Auch ohne Lernplattform verwendbar
- Browser: IE, FF, Safari, u.a.
- Flash-Plugin Version 9
- Windows, Linux oder Mac
- Soundunterstützung

Für weitere Informationen zum Einsatz dieses Lernprogramms kontaktieren Sie bitte:  
profiTel – consultpartner GmbH  
Goßlers Park 11  
22587 Hamburg (Blankenese)  
Telefon +49 40 8979-2000  
Fax: + 49 40 8979-2099  
[info@profitel.de](mailto:info@profitel.de)  
[www.profitel-online.de](http://www.profitel-online.de)



Lernspiel: „Was fehlt beim Telefonieren?“



Interaktives Hörbeispiel: Die Phasen des Gesprächs



Special Edition Hamburger Sparkasse: Hörbeispiel verärgerte Kundin



Die Darstellung: „Sein oder nicht sein – Das ist hier die Frage“

Einfache und klare Navigation im YouTube style



## Inhalt

### I. Gesprächssituation

1. Die Situation am Telefon
2. Das Gesprächsmodell nach Paul Watzlawick
3. Die Phasen des Gesprächs

### II. Kommunikationsgrundlagen

1. Einstellen
2. Zuhören
3. Darstellen
4. Formulierung
5. Übereinstimmung
6. Verbalisierung

### III. Fragetechnik

1. Grundlagen der Fragetechnik
2. Direkte Fragen I
3. Direkte Fragen II
4. Direktive Fragen