

Claudia Fischer

Telefontrainerin, zertifizierter Coach und Fachbuchautorin

Sie wollen auf höchstem Niveau telefonieren bzw. telefonieren lassen? Wenn Sie per Telefon einen begeisternden Eindruck erzielen wollen, ist es wichtig, die spezifischen Herausforderungen des Telefonierens optimal zu beherrschen.

Genau hier setzt meine Arbeit an: Ich konzentriere mich bewusst auf die mittel- und langfristige Umsetzung von Telefontrainingskonzepten. Die Schwerpunkte liegen dabei entweder auf der grundlegenden Optimierung der Telefonkommunikation, der professionellen Akquise oder dem kompetenten Vertrieb per Telefon. Meine praxisbezogenen Trainings richten sich an Unternehmen und Menschen, die mehr aus Ihren Telefonaten herausholen möchten und viel Wert legen auf:

- ein anspruchsvolles Beschwerdemanagement
- aktives Empfehlungsmarketing
- effektives Forderungsmanagement
- charmante Neukundengewinnung bzw. Kundenrückgewinnung
- kunden- und lösungsorientierte Kommunikation
- professionelle Telefonakquise
- erfolgreichen Telefonverkauf



Aus der Praxis – für die Praxis

Als Kommunikationsexpertin für profitable Telefonate unterstütze ich Sie oder Ihre Mitarbeiter mit einem mehrstufigen Telefontrainingskonzept bei Ihrem Weg an die Spitze Ihrer Branche. Ich greife mittlerweile auf jahrelange Erfahrung zurück: Bei Mercedes-Benz betreute ich acht Jahre lang unterschiedliche kaufmännische Aufgaben, unter anderem baute ich als 24-jährige ein Verkaufsbüro in Chemnitz mit auf. Es folgten dreieinhalb Jahre bei UPS mit Leitung der Abteilung Telesales/Teleservicing und Verantwortung über alle relevanten Messen, das Sportsponsoring und für die Incentives in der Central Europe Region.

Meine Kunden bezeichnen mich als „begeisternde, dynamische, zielstrebige, hoch motivierte, fordernde, pragmatische, analytische, einfühlsame und authentische Person.“

Sie kaufen auf höchstem Niveau: Durch meine langjährige Selbstständigkeit seit 1995 biete ich Ihnen eine extrem seltene Mischung am deutschen Markt. Zum einen profitieren Sie von der absoluten Spezialisierung auf das Thema Telefontraining. Zum anderen von fundierter und erfolgreicher Erfahrung – und damit einhergehend von hoher Bekanntheit und besten [Referenzen](#). Ich konzentriere ich mich bewusst auf die mittel- und langfristige Umsetzung von Telefontrainings- bzw.

Betreuungskonzepten. Auf Basis der individuellen Situation der Kunden liegen die Schwerpunkte dabei entweder auf der grundlegenden Optimierung der Telefonqualität im Service am Kunden oder der professionellen Telefonakquisition sowie dem kompetenten Vertrieb per Telefon.

Mit sehr viel Erfolg: Die Konzentration auf einen klaren Leistungsfokus auf höchstem Niveau und die Nachhaltigkeit der Betreuung kommen an: Viele Firmen vertrauen auf meine Leistungen – darunter zahlreiche Marktführer verschiedenster Branchen. Gemeinsam haben all meine [Kunden](#), dass sie nicht nur viel Wert auf den Wissenstransfer von der Theorie in die Praxis legen, sondern auch auf die Realisierung konkreter, langfristiger Fortschritte.

Meine Zusatzqualifikationen wie z.B. Bewerberdiagnostik/Weiterentwicklung von Vertriebsmitarbeitern und Führungskräften, atemtypgerechtes Telefonieren (Terlusollogie) zur Wirkung mit Sprache und Stimme, zertifiziertes systemisches und wingwave-Coaching, Zertifizierung im Graves Values System Model Advanced unterstützen Ihre Telefontrainingsmaßnahmen – je nach Wunsch und Anforderung. Gemeinsam mit Ihnen Sorge ich dafür, dass Anrufe auch zu Mehrumsatz führen: Sorgen Sie gemeinsam mit für mehr Aufträge, mehr begeisterte Kunden und mehr Weiterempfehlungen!

Die Leistungen im Überblick

Bauen Sie auf ein maßgeschneidertes Telefon-Trainingskonzept, das garantiert zu den individuellen Bedürfnissen Ihres Unternehmens passt! Kontaktieren Sie mich und schildern Sie mir Ihre Anliegen und Wünsche zum Beispiel in punkto:

Telefontraining Akquisition

Der erste Eindruck zählt – vor allem bei Akquise-Telefonaten. Hier gilt es, mit Stimme, Wortwahl und Angebot sofort Interesse beim Kunden zu wecken.

Telefontraining Vertrieb

So telefoniert der Vertrieb kundenorientiert mit Freude und Erfolg! Die Teilnehmer erfahren, wie sie am besten wirken, ihre Ziele erreichen und Einwänden entgegenen.

Telefontraining Kommunikation

Der pfiffige Kundendienst am Telefon. Die Teilnehmer lernen die Spielregeln für eine service- und lösungsorientierte Kommunikation kennen und lernen den Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern und -situationen.

Coaching

Werden Sie sich klar, was in Ihnen steckt! Coaching hilft, die eigenen Fähigkeiten besser und bewusster einsetzen zu können. Sie gewinnen mehr Sicherheit, Klarheit und Souveränität.

Bewerberdiagnostik & Personalentwicklung

Gehen Sie gemeinsam mit mir der Grundkompetenz Ihrer Bewerber und dem Potenzial Ihrer Mitarbeiter auf die Spur.

Nachhaltigkeit

Die Wiederholung ist die zentrale Einflussgröße für den Lern- bzw. Informationsvermittlungserfolg. Ihre Weiterentwicklung oder die der Teilnehmer sowie die Nachhaltigkeit des Trainingserfolgs sind auf diese Weise am besten gesichert. Lassen Sie das Gelernte zum Beispiel durch On-the-job-Trainings, Verhaltensanalysen oder Einzelcoachings Revue passieren – denn nur durch kontinuierliche Wiederholung bleibt das erworbene Wissen haften.

Das 4-Stufen-Konzept

Profitieren Sie also von meinem Gesamtpaket, bestehend aus:

Analyse

Wie ist die Ausgangssituation in Ihrem Unternehmen? Was läuft bisher gut, wo besteht Optimierungsbedarf? Durch die Analyse fühlen sich die Teilnehmer integriert, sie garantiert Ihnen zudem ein maßgeschneidertes Training.

Telefontraining

Mit einem individuellen Training telefonieren Sie fortan professioneller und mit mehr Erfolg – egal ob im Telefonvertrieb, bei der Telefonakquise oder im Kundenservice!

On-the-job-Training

Dauerhaften Erfolg und Nachhaltigkeit erzielen Sie durch On-the-job-Training. Hier bekommen Sie nach Live-Telefonaten sofortiges und professionelles Feedback.

Beratung

Nutzen Sie Ihr neu gewonnenes Kommunikationswissen und leiten Sie daraus Maßnahmen für angrenzende Abteilungen ab. Ihre Führungskräfte können dabei aktiv integriert werden, so dass sie ihr Know-how intern weitergeben können.

Fachliteratur: Bücher, Hörbücher & Seminarpaket

Eine gute Grundlage für Ihr Selbststudium und eine perfekte Ergänzung zu den Telefontrainings bilden meine [Bücher, Hörbücher und das Seminarpaket](#). Wählen Sie, was Ihnen gefällt und erfahren Sie, wie Sie noch besser werden in Ihren Telefonaten.

Sie wünschen mehr Informationen?

In meinem Newsletter lesen Sie regelmäßig Wissenswertes rund um professionelles Telefonieren, Vertrieb, Marketing, Service und andere interessante Themen. Melden Sie sich [jetzt an](#). Sinnvoll vernetzt? Ja klar. Sie finden mich u.a. bei [XING](#), [Facebook](#), [Google+](#) und [Wikipedia](#).

Interesse am Telefontraining? [Schreiben Sie](#) oder rufen Sie an unter +49 89 61500908.