



## VERHANDLUNGSERFOLG AM TELEFON

*Überzeugend verhandeln durch taktische Gesprächsführung*

2 Tage Intensivtraining

**Eine schwierige Situation: Die Beteiligten sitzen sich nicht gegenüber – sondern am jeweils anderen Ende der Leitung.** Ohne Blickkontakt, Nähe und nonverbales Feedback sind Verhandlungen nicht nur kürzer, sondern meist auch härter. Das führt dazu, dass weniger Informationen ausgetauscht und vermehrt Annahmen sowie Missverständnisse auftreten, weil Signale »überhört« werden. Auch Argumente und Forderungen klingen schärfer und unverfrorener als im persönlichen Kontakt. Umso wichtiger werden die strategische und zielorientierte Planung der Gespräche und die aktive Führung durch jedes Telefonat. Am Telefon ist jede Sekunde wertvoll und muss zugunsten Ihres Verhandlungsziels genutzt werden. Dieses Spezialtraining mit echten Praxisfällen – ausschließlich am Telefon – lässt Sie Ihre Telefonverhandlungen in Zukunft erfolgreich meistern.

### TRAININGSINHALTE

- Strategische Planung für Verhandlungen am Telefon mit dem ESP (En GardE Strategic Planner)
- Den VerhandlungsChrono als Führungsinstrument im Telefonat einsetzen
- Stimme, Sprache, Lautstärke, Tempo und Pausen richtig nutzen
- Einwandbehandlung am Telefon – rasch und wirkungsvoll
- Vorschläge und Argumente richtig und zielorientiert platzieren
- Give and Take: Forderungen entkräften, eigene Forderungen durchsetzen
- Praktische Checklisten und Strukturen für Telefonverhandlungen sichern den Praxistransfer
- Video-Telefon-Schaltung für reales Setting und unmittelbares Audio-Video-Feedback
- Wichtig: kein einfaches Telefontraining, sondern ein echtes Verhandlungstraining!
- Ausführliche Trainingsunterlagen inkl. persönlicher SD-Karte und Fachbuch »Der Verhandlungs-Profi«

100 % Praxisnutzen: In diesem Training werden sämtliche Verhandlungen tatsächlich am Telefon geführt. Je nach Ihrer Zielsetzung können neben wertvollen En GardE Fallstudien auch eigene Fälle vorbereitet sowie »Echttelefonate« geführt und anschließend analysiert werden.

### ZIELGRUPPE

Personen, die am Telefon für sich oder andere Verhandlungsgespräche führen.

### ANFRAGEN, BERATUNG UND ANMELDUNG



Bettina Klement  
Leitung Kundenbetreuung  
bettina.klement@engarde-training.com  
T +43 1 522 35 95