



## Antje Zierle

### Trainer

Mühlenstr. 8a  
D-14167 Berlin

Tel.: 030/91471336

[info@zierle-training.de](mailto:info@zierle-training.de)

<http://www.zierle-training.de>

Mitglied bei:



### Allgemeine Informationen

**Themenschwerpunkte:** Beschwerdemanagement, Kommunikation, Neukundenakquise, Soft Skills, Telefonschulung, Verkauf, Vertrieb

**Geburtsjahr:** 1979

**Sprachen:**  
deutsch

### Spezielle Informationen

**Spezialgebiet:**

Telefontraining

Seit nunmehr achtzehn Jahren bin ich dabei, mir einen enormen Erfahrungsschatz in verschiedenen Bereichen der Kundenansprache anzueignen: In direktem Kundenkontakt und auch in verschiedenen Rollen in Call-Centern wie beispielsweise als Schulungs- oder Teamleiter. Die Erfahrungen täglicher Arbeit nutze ich als Konzept für das Telefontraining. Die qualifizierte Weiterbildung spielt im Berufs- und Unternehmensalltag eine große Rolle. Meine Telefontrainings sind eine optimale Bereicherung für Ihr Unternehmen und bringen Ihnen und Ihren Mitarbeitern einen zusätzlichen Markt- und Qualitätsvorsprung. Im Telefontraining lernen meine Teilnehmer, wie die Kommunikation noch verbessert werden kann. Ein Telefontraining gibt den Teilnehmern neue Impulse und schafft Sicherheit in allen Gesprächssituationen. Im Telefontraining erfahren die Teilnehmer, wie sie es schaffen können, ihre Kunden wirklich zu erreichen und nach dem Telefonseminar den Gesprächserfolg nachhaltig zu steigern.

Beim Telefontraining baue ich auf der intuitiven Kommunikation von Mensch zu Mensch auf. Ich bin bestrebt, im Verlauf des Telefontrainings die eigenen Stärken und Potenziale meiner Teilnehmer zu erkennen und zu fördern. Dabei vermittele ich als Telefontrainerin grundlegendes Wissen rund um das Thema moderne Telefonie in den Bereichen In- und Outbound, welches meine Teilnehmer dann nach dem Telefontraining im Kundenkontakt praktisch umsetzen können. Auch bei der praktischen Umsetzung begleite und unterstütze ich meine Teilnehmer. Das Wecken von Aufmerksamkeit bei potenziellen Kunden und Interessenten vermittele ich als Telefontrainerin ebenso wie die die Behandlung von Einwänden seitens des Kunden oder die Generierung von Umsatzchancen aus Kundenbeschwerden.

Training on the Job

Dem Training on the Job, also einem Einzeltraining, geht eine Besprechung der persönlichen Ziele voran. Die Teilnehmer haben beim Einzeltraining die Möglichkeit zur Selbstreflexion und bringen sich selbst in das Einzeltraining ein, so dass dieses zu einer positiven und hilfreichen Erfahrung wird. Ich begleite die Teilnehmer bei der praktischen Arbeit und gemeinsam analysieren wir die geführten Telefongespräche. Die Teilnehmer erhalten nützliche Hilfestellung und Unterstützung durch unmittelbares und sachdienliches Feedback. Durch die ständige Einbindung der Teilnehmer in die Gesprächsanalyse und Auswertung, haben diese Gelegenheit, unterschiedliche Themen und Inhalte selbst zu erarbeiten und somit nachhaltig zu festigen. Im Einzeltraining liegt der Schwerpunkt auf den persönlichen Zielen, Aufgabenstellungen und möglichen Unsicherheiten. Durch das Einzeltraining gewinnen die Teilnehmer an Sicherheit, agieren authentisch, optimieren ihre Gesprächsqualität und Gesprächsführung, erzielen die gewünschten Ergebnisse und steigern somit ihren persönlichen Erfolg.

**Methoden:**

Gruppentraining

Seminare

Training on the Job

### Qualifikationen und Referenzen

**Weiterbildungen:**

Telefontrainerin - KommunikationRaum GbR

Kommunikationstrainerin mit Zusatz Medientraining - Paracelsus Schule Berlin

Train the Trainer - IHK Potsdam