



Seminarangebot

„Schwer auf Draht“ - Telefontraining für Auszubildende

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
0919H410	23. – 24.09.2019 09.00-16.00 Uhr	Schwerin	294,00 €	26.08.2019

Zielgruppe: Auszubildende

Leitung: Frau Diehl
Spirit Training & Consulting GmbH

Beschreibung:

Jeder Mitarbeiter sollte Telefongespräche als akustische Visitenkarte des Unternehmens verstehen und dementsprechend auftreten. Der tägliche Umgang mit dem Telefon ist auch für Auszubildende unverzichtbar. Ihr Verhalten am Telefon, ihre Freundlichkeit, ihr Fingerspitzengefühl und ihre Kompetenz sind entscheidend für den Eindruck des Unternehmens. Das gilt nicht nur für Gespräche mit externen Kunden, der „Kunde Kollege“ sitzt ebenfalls nebenan.

Der dienstliche Umgang mit dem Telefon ist jedoch gerade am Anfang eines Berufsweges geprägt von der Angst, dass einem Fehler in der Gesprächsführung unterlaufen können oder dass Namen sowie Vorgänge im Unternehmen noch unbekannt sind. Beide Faktoren verursachen einen negativen Stress, der zwangsläufig zu einem schlecht geführten Telefongespräch führt.

Im Seminar gewinnen Sie die notwendige Sicherheit, sowohl aktive als auch passive Telefonate in unterschiedlichsten Gesprächssituationen ziel- und kundenorientiert zu führen.

Inhalte:

- Grundlagen der Gesprächsführung
 - Wie funktioniert Kommunikation?
 - die 4 Seiten einer Nachricht: Wie mache ich deutlich, was ich mit meiner Aussage beabsichtige?
 - unterschiedliche Fragetechniken und deren Einsatz:
Wie lenke ich das Gespräch zielorientiert?
 - Wie erreiche ich meine Gesprächsziele?
 - Argumentationstechniken
- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
 - auditive Wahrnehmung und Unterschiede zur Face to Face Kommunikation
 - Chancen und Risiken der Kommunikation im Telefongespräch
 - Wirkung der eigenen Stimme und Sprache

- aktive Beeinflussung und Wirkung der Körperhaltung auf die eigene Stimme
 - Do's & Dont's in Telefongesprächen
 - Ablauf des Gespräches am Telefon
 - die Vorbereitung als Bedingung für erfolgreiches Telefonieren
 - Was muss ich wann beachten?
 - Umsetzung in die Praxis anhand von Übungen
- kundenorientierte Kommunikation
- so formuliere ich kundenorientiert
 - Argumentationstechnik
 - positive Formulierungen
 - Hürden meistern & Fallstricke umgehen
 - konkrete Beispiele & Formulierungshilfen
 - Umsetzung in die Praxis anhand von Übungen
- (Telefon-)Gespräche mit schwierigen Gesprächssituationen und -partnern
- verschiedene Gesprächstypen und der richtige Umgang mit ihnen
 - Gespräche mit emotional erregten Partnern
 - konfliktmindernde Kommunikation
 - Beschwerdemanagement
 - Wie stelle ich eine positive Beziehung zum Kunden her?

Absender: (Stempel der anmeldenden Verwaltung)

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Kommunales Studieninstitut
Mecklenburg-Vorpommern
Brandteichstraße 20
17489 Greifswald

per Fax: 03834 550444

Datum:

Anmeldung zum Seminar

0919H410

Thema: „Schwer auf Draht“ – Telefontraining für Auszubildende

Termin: 23. – 24.09.2019

Ort: Schwerin

Nachstehend aufgeführte Personen werden hiermit zur o. g. Fortbildungsveranstaltung angemeldet:

Name, Vorname	Funktion

Die Geschäftsbedingungen des Kommunalen Studieninstitutes Mecklenburg-Vorpommern habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

Unterschrift