



Seminarangebot

Gesprächsführung und Stimme am Telefon – Teil 2

Kennziffer	Termin	Ort	Preis	Meldeschluss
0920H260	07. – 08.09.2020 09.00-16.00 Uhr	Schwerin	267,00 €	10.08.2020

Zielgruppe: Beschäftigte aller Bereiche

Leitung: Nadine Leyer
Kommunikationstraining und -beratung

Beschreibung:

Das Telefon ist eines der wichtigsten Kommunikationsmedien im geschäftlichen Bereich. Das Verhalten am Telefon gilt als die Visitenkarte einer Institution. Dabei rufen sowohl das kommunikative Verhalten als auch die Stimme, die ein Anrufer hört, Assoziationen und Bewertungen hervor. Hier manifestiert sich beim Kunden wie auch beim Mitarbeiter der gegenseitige erste Eindruck; hier entscheidet sich innerhalb von Sekunden, ob ein Berater (und damit die Institution, die er repräsentiert) als kompetent und vertrauensvoll eingestuft wird, oder eher nicht. Umso wichtiger ist es, für Sie als telefonischer Berater, die Regeln der Gesprächsführung zu kennen und sicher zu beherrschen.

Und auch, wenn Gespräche ungünstig starten oder ein freundliches und wertschätzendes Gespräch im Verlauf plötzlich „kippt“, ist eine kompetente Gesprächsführung zur Entschärfung gefragt. Eine gesund eingesetzte Stimme und angemessene Sprechweise unterstützen das professionelle Handeln am Telefon, so dass im Seminar genau dies trainiert werden soll: ein kundenorientiertes Kommunikations- wie Stimmverhalten, das gut klingt, Ihnen selbst angemessen ist und gleichzeitig die Kriterien einer gelungenen Gesprächsführung erfüllt.

Inhalte:

- Reaktivierung und Vertiefung der Inhalte aus Teil I
 - stimmig sprechen
 - Stimme und Sprechweise bewusst einsetzen
 - die Wirkung der Stimme optimieren
- Gesprächssimulationen mit Feedback
 - mit Audio-Aufnahmen arbeiten
 - in die Feedback-Methode einführen
 - individuelles Feedback für die teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

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 **0920H260**

Thema: Gesprächsführung und Stimme am Telefon – Teil 2

Termin: 07. – 08.09.2020

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