

Bau und Wissen
TFB AG
Technik und Forschung im Betonbau
Lindenstrasse 10
5103 Wildegg

Organisation

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch
oder per Talon.

Anmeldeschluss

10 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Kosten

Die Teilnahmegebühr bitte spätestens
10 Tage vor Veranstaltung überweisen
bzw. nach Erhalt der Rechnung.
Veranstaltungsunterlagen, Pausen-
getränke sowie Mittagessen (inkl.
Mineral und Kaffee) sind in den Veran-
staltungskosten enthalten.

Abmeldung / Kosten

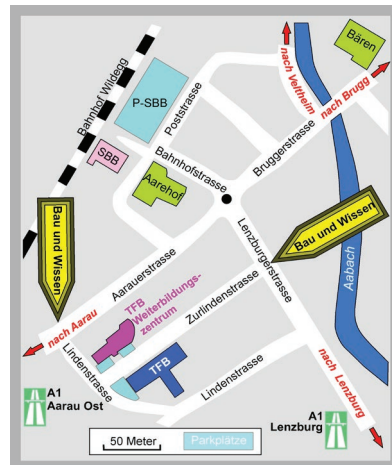
Abmeldungen haben schriftlich per
Mail an unser Sekretariat zu erfolgen.
Bei Abmeldungen ab 14. bis 2. Tag vor
Veranstaltungsbeginn sind 55% der
Teilnahmegebühr geschuldet, für weni-
ger als 2 Tage sind es 100%.

Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden vor der
Veranstaltung bei der Registrierung
abgegeben.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungs-
zentrum vorhanden. Ab Bahnhof
Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in
etwa fünf Minuten.



Professioneller Umgang am Telefon



Seminar	194541	19.03.2019	Wildegg
Seminar	194542	12.06.2019	Wildegg

Zielgruppen:
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihr Verhalten am Telefon bewusst optimieren wollen.

Professioneller Umgang am Telefon

Inhalt

- Der positive erste Eindruck
- Grundsätze der Kommunikation am Telefon
- Mein (gutes und weniger gutes) Verhalten am Telefon Meine innere Haltung am Telefon
- Wertschätzende Wortwahl
- Positive Formulierungen, Ich-Botschaften Gesprächsleitfaden (Fragetechnik, aktives Zuhören) Praxis-Simulationen mit Feedback
- Aktionsplan mit Erkenntnissen für die Umsetzung in der Praxis

Zielsetzung

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie Vorgehensweisen und Instrumente kennen, die Ihnen im Alltag ermöglichen, ihre Professionalität im Umgang mit Kunden und in anspruchsvollen Situationen weiter zu verbessern.

Sie kennen und erarbeiten zielführende Verhaltensweisen, um ein kunden- und serviceorientiertes Telefongespräch zu führen.

Sie reflektieren ihr bisheriges Vorgehen am Telefon und leiten daraus Erkenntnisse für die Umsetzung im Alltag ab.

Referent

Roland Andrey, Senior Partner der Creogo AG, ist seit 15 Jahren als Trainer, Coach mit Schwerpunkten in den Bereichen Führung, Verkauf, Marketing, Präsentations- und Verhandlungstechnik sowie Kommunikation tätig.

Seine Seminare zeichnen sich durch eine hohe Fach- und Sozialkompetenz aus. Unter dem Motto „praktisch, pragmatisch und lösungsorientiert“ werden keine Theorien sondern konkrete Vorgehensweisen vermittelt, welche in der Praxis anwendbar sind und so den Teilnehmenden einen echten Mehrwert bringen.

Veranstaltungsleitung

Dr. Veronika Klemm, Dipl. Geologin,
Leiterin Weiterbildung, TFB AG, Wildegg

Seminar 194541 19.03.2019
Seminar 194542 12.06.2019

Programm






- 09.00 Begrüssung und Einführung**
Dr. Veronika Klemm
- 09.05 Begrüssung Roland Andrey**
- Ziele, Agenda, Erwartungen
- 09.15 Einstieg ins Thema**
- Zuhören / Verstehen
 - Erkenntnisse ableiten für den Alltag
 - Grundlagen der Kommunikation
- 10.30** Pause
- 10.50 Verhalten am Telefon**
- Was geht, was geht gar nicht?
 - Meine Stimme am Telefon
 - Zauberwörter
 - Meine innere Haltung
- 12.30** Mittagessen
- 14.00 Eisberg oder die Psychologie am Telefon**
- Aktives Zuhören - Ich Botschaften
 - Umgang mit schwierigen Situationen
 - Vermeiden von Konflikten
- 15.40** Pause
- 16.00 Kommunikation im Alltag**
- Kommunikation = Kundenorientierung = Kundenbindung
 - Umgang mit nicht objektiver Kritik
 - Konfliktfreie Kommunikation
- 16.30 Feedback, Schlussfolgerung (bis 17 Uhr)**
- Aktionsplan
 - Reflektion, Feedback

Dauer / Teilnehmer
1 Tag / max. 20

Teilnahmegebühr
CHF 595.00 inkl. MWST und Veranstaltungsunterlagen.
Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**.

Anmeldung / Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG, Lindenstrasse 10,
5103 Wildegg, Tel 062 887 72 71, Fax 062 887 72 00,
sekretariat@bauundwissen.ch, www.bauundwissen.ch

Anmeldung 	Tagung Nr. und Datum.....	Bitte in Blockschrift ausfüllen
 Firma	Abteilung	Telefon
Strasse / Postfach	PLZ/Ort	E-Mail
 Firma (Rechnungsadresse, falls nicht identisch)	Abteilung / KST / Code	Telefon
Strasse / Postfach	PLZ/Ort	E-Mail
 Namen der Teilnehmer	Vorname	
1.		
2.		
3.		
 Datum	Unterschrift	Bemerkungen

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben auf der Teilnehmerliste, die allen Teilnehmern ausgehändigt wird, verwendet werden. - Preiskorrekturen, Referentenwechsel, Änderungen im Veranstaltungsablauf und Inhalt der Referate bleiben vorbehalten. Bei ungenügender Teilnehmerzahl kann die Veranstaltung spätestens 10 Tage vor Beginn abgesagt werden. Allfällig bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet oder gutgeschrieben.