

Professioneller Umgang am Telefon



Seminar 214541 11.09.2020 Wildegg

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

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

Programm

09.00	Begrüssung und Einführung Dr. Veronika Klemm
09.05	Begrüssung Roland Andrey <ul style="list-style-type: none">• Ziele, Agenda, Erwartungen
09.15	Einstieg ins Thema <ul style="list-style-type: none">• Zuhören / Verstehen• Erkenntnisse ableiten für den Alltag• Grundlagen der Kommunikation
10.30	Pause
10.50	Verhalten am Telefon <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Aktives Zuhören - Ich Botschaften• Umgang mit schwierigen Situationen• Vermeiden von Konflikten
15.40	Pause
16.00	Kommunikation im Alltag <ul style="list-style-type: none">• Kommunikation = Kundenorientierung = Kundenbindung• Umgang mit nicht objektiver Kritik• Konfliktfreie Kommunikation
16.30	Feedback, Schlussfolgerung (bis 17 Uhr) <ul style="list-style-type: none">• 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**.

Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg
Telefon 062 887 72 71

Organisation

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch oder per Mail an sekretariat@bauundwissen.ch (Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

Anmeldeschluss

10 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Kosten

Die Teilnahmegebühr bitte spätestens 10 Tage vor Veranstaltung überweisen bzw. nach Erhalt der Rechnung. Veranstaltungsunterlagen, Pausengetränke sowie Mittagessen (inkl. Mineral und Kaffee) sind in den Veranstaltungskosten 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 weniger als 2 Tage sind es 100%.

Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden in der Veranstaltung durch die Trainer ausgeben.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab dem Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

