

Telefontraining



Seminartitel	Professionell Telefonieren
Zielgruppe	Mitarbeiter in Empfang, Vertrieb, Service und Sekretariat
Termin und Ort	nach Vereinbarung
Dauer	1 Tag
Gruppengröße	max. 8 Teilnehmer
Seminarziel	Das Telefon ist im Beruf unser zweitwichtigstes Kommunikationsmittel. Doch gerade weil wir den Hörer so oft in der Hand halten, machen wir uns kaum noch Gedanken über die Eigenheiten dieser Maschine: Wir können unser Gegenüber nicht sehen, wissen nicht, in welcher Situation er sich befindet, wie er sich fühlt. Und dann sind da noch eine Menge technische und atmosphärische Störquellen, die das Gespräch beeinträchtigen. Im Kurs „Professionell Telefonieren“ lernen die Teilnehmer, wie sie das Telefon trotz dieser Einschränkungen als Erfolgsinstrument in Kommunikation und Service einsetzen können - und ihre Ziele erreichen.
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen: Was macht das Telefon mit uns, was mit unseren Gesprächspartnern? • Vorbereitung: Arbeitsplatz, Einstellung, Körperhaltung, Stimme • Erst zuhören, dann sprechen • Killersätze und Bringersätze • Typische Konfliktsituationen am Telefon / Erfahrungen der Teilnehmer • Erarbeiten eines persönlichen Skripts
Methoden	Die Teilnehmer erarbeiten sich Ihr Wissen im Wechsel von medienunterstütztem Vortrag und praktischem, bisweilen auch spielerischem Üben. Und natürlich wird telefoniert: Für Aufzeichnung und Wiedergabe steht eine drahtlose Tonanlage zur Verfügung.
Dozent	Dr. Gerd Kalkbrenner
Gebühr	Trainer-Tagessatz: EUR 900, 00 einschl. Vorgespräche und Teilnehmerunterlagen
Informationen und Anmeldung	www.kalkbrenner-kommunikation.de post@kalkbrenner-kommunikation.de Tel. 07 61 / 2 92 13 47