

06-2010 Offenes Seminar, 1-tägig

Effizient und freundlich telefonieren, Modul 1

Grundlagentraining für professionelles Telefonverhalten

Teilnehmer: Für alle die mit dem Telefon wirkungsvoll arbeiten möchten

Ziele:

- Die Bedeutung professionellen Telefonierens für das Unternehmen erkennen!
- Richtig kommunizieren am Telefon lernen
- Die eigene Wirkung auf andere kennen und verbessern

Inhalte:

- Dem Anrufer eine positive akustische Visitenkarte geben
- Grundwissen der Kommunikation erhalten
- Die 7 goldenen, grundlegenden Regeln anwenden
- Erfolgsfaktoren für überzeugendes Telefonieren einüben
 - Aktiv zuhören
 - Das Gespräch durch richtiges Fragen lenken
 - Wirk-Pausen im Gespräch machen
 - Kurze und klare Antworten geben
 - Eindeutiger Sprachgebrauch: Weichmacher und Reizworte vermeiden
 - Der Ton macht die Musik: die Stimm-Modulation üben
 - etc.
- Eigen-/Fremdbild: Die eigene Wirkung auf andere kennen und optimieren
- Standardsituationen beherrschen
 - Die einladende Begrüßung
 - Gespräche verbinden und zurückholen
 - Eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen
 - Umgang mit Störungen in der Leitung
 - Der gelungene Ausstieg aus dem Gespräch
 - "Vielredner" unterbrechen können

**Firmeninterne
Seminare
auf Anfrage**

Methodik: Lehrvortrag, Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten, praktische Übungen mit Aufzeichnungen, Analyse und Feedback. Absolute Praxisorientierung!

Auf Wunsch: Es kann anschließend ein Aufbautraining (Modul 2) gebucht werden!
Bei Bedarf Coaching on the Job.

Trainer: **Ulrike Sigel**, Managementtrainerin, Telefoncoach

Termin: ~~Di 19. Januar 2010~~
 Di 13. Juli 2010

Ort: Germering bei München

Kosten: **€ 300,-** plus MwSt. pro Person; 10 % Rabatt ab 2 Personen
inkl. Teilnehmerunterlagen, Seminargetränke und Mittagimbiss.

Anmeldung per Fax an 089- 8 40 14 26

Weitere Details erhalten Sie mit unserer Anmeldebestätigung

Teilnehmer 1 _____ Firma _____

Abt./ Position _____

Teilnehmer 2 _____

Abt./ Position _____ PLZ/Ort _____

Tel _____ Fax _____ Straße _____

e-Mail _____ Unterschrift _____