

06a-2010 Offenes Seminar, 1-tägig

Effizient und freundlich telefonieren, Modul 2

Aufbautraining für professionelles Telefonverhalten, fortgeschritten telefonieren

Teilnehmer: Für alle die mit dem Telefon wirkungsvoll arbeiten möchten

Ziele:

- Jedes Telefonat professionell führen können
- Individuelle Stärken der Teilnehmer stärken und Schwächen schwächen

Inhalte:

- Den Gesprächspartner verstehen
- Souveränität in jedem Gespräch gewinnen durch
 - Freundlichkeit
 - Wirksames und gekonntes Kommunizieren
 - Klarheit und Effizienz in Sprache und Verhalten
- Weiterführendes Wissen über Kommunikation erhalten
- Eigen-/Fremdbild: Erkennen eigener Besonderheiten und üben des richtigen Verhaltens
- Konkrete Situationen beherrschen
 - Multitasking: Umgang mit mehreren zeitgleichen Anrufern und/oder Aufgaben
 - Lösungen für konkrete Problemfälle der Teilnehmer
 - Durch Cross-Selling jedes Telefonat nutzen
 - Bei Bedarf: Conference Call

**Firmeninterne
Seminare
auf Anfrage**

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

Bemerkung: Voraussetzung ist viel Erfahrung am Telefon, oder das Grundlagentraining "Effizient und freundlich telefonieren, Modul 1" Bei Bedarf Coaching on the Job.

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

Termin: **auf Anfrage**

Ort: Germering bei München (oder nach Vereinbarung)

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

Anfrage per Fax an 089- 8 40 14 26

Weitere Details erhalten Sie nach dem Kontakt mit uns.

Interessent _____ Firma _____

Abt./ Position _____ PLZ/Ort _____

Tel _____ Fax _____ Straße _____

e-Mail _____ Unterschrift _____

Bitte rufen Sie mich an

Bitte kontaktieren Sie mich per e-Mail