

Telefonieren ist (k)eine Kunst!

Erfolgreiche Kommunikation im Berufsalltag

Termine vereinbaren, Geschäfte abwickeln, Gespräche mit Kundinnen und Kunden – im modernen Berufsalltag läuft vieles über das Telefon. Auf der Klaviatur der Telefonkommunikation kann man spielen wie auf einem Musikinstrument:

Zu einem gekonnten Telefongespräch gehören Ausstrahlung, Wortwahl, Fragetechnik, Überzeugungskraft, vielfältige Stimmlagen, ein Gespür für Ton und Takt und auch ein wenig Psychologie. Dies alles unterstützt das positive Telefongespräch.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie auch in schwierigen Situationen im Berufsalltag Telefongespräche souverän führen können.

Inhalte:

- Aufmerksam zuhören
- sich verständlich und souverän ausdrücken
- höflich bleiben, auch in schwierigen Gesprächen

Außerdem erfahren Sie, wie man sich als Gesprächspartnerin am Telefon selbstbewusst verhält und damit die gesteckten Ziele erreicht. Das Seminar richtet sich speziell an Frauen, die im täglichen Umgang mit Telefon, Vorgesetzten sowie Kundinnen und Kunden sowie Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern noch erfolgreicher werden möchten.

Lernen Sie den effektiven Einsatz des Telefons für ein erfolgreiches Telefongespräch kennen!

Referentin:

Hiltrud Hribal, Sozialversicherungsfach-Angestellte, Fachfrau für Büro- und Textverarbeitung, Referentin, Bensheim