Anmeldung per Telefax 09081 8055-151

Telefontraining: Sicher und kundenorientiert telefonieren 07.02.2018

Name/Vorname:

.....

Firma:

.....

Straße/Postfach:

.....

PLZ/Ort:

.....

Telefon:

.....

E-Mail:

.....

Datum/Unterschrift:

.....

Teilnahmebedingungen:
Nach Eingang der Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung, damit ist Ihre Anmeldung bindend. Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt. Stornierungen können bis zu 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn vorgenommen werden. Danach verlieren Sie Ihren Anspruch auf Rückerstattung. Das Umbuchen auf Ersatzteilnehmer ist jederzeit möglich. Sie erhalten spätestens am Veranstaltungstag eine Rechnung zur Überweisung, Zahlbar netto innerhalb von 10 Tagen. Bei Ausfall werden bereits bezahlte Seminargebühren zurückerstattet.
Die Technologie Centrum Westbayern GmbH behält sich das Recht vor, Seminare auch nach erfolgter Teilnahmebestätigung wegen zu geringer Nachfrage, bei Ausfall der Referenten oder bei anderen wichtigen Gründen, die nicht vom Technologie Centrum Westbayern GmbH zu vertreten sind abzusagen oder zu verschieben. Ein Anspruch auf Schadensersatz gegenüber der Technologie Centrum Westbayern GmbH besteht nicht.

Kontakt

Technologie Centrum Westbayern GmbH
Emil-Eigner-Straße 1
86720 Nördlingen

Weiterbildungszentrum Donau-Ries

Tel.: (+49) 09081 8055-100
Fax.: (+49) 09081 8055-151

E-Mail.: anmeldung@tcw-donau-ries.de
Internet.: www.tcw-donau-ries.de

TCW TECHNOLOGIE CENTRUM WESTBAYERN

Telefontraining

Sicher und kundenorientiert telefonieren

Inhaltsübersicht

Die innere Einstellung macht´s !

Selbst in der digitalen Welt gildt das Telefon immer noch als wichtigstes Kommunikations-mittel.

Besonders für Kunden dient es als erste Visitenkarte und hinterlässt immer einen nachhaltigen Eindruck!

Dieses Training ist gedacht für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das Telefon geschäftlich nutzen und Telefon-gespräche professionell und kunden-orientiert führen wollen.

Ziel ist es, als sicherer Gesprächspartner am Telefon aufzutreten und auch schwierige Situationen souverän zu meistern.

- **Methoden**

Kurzvorträge, Erfahrungsaustausch, Gruppenarbeiten, Praxisübungen

Inhalte:

- Positive Grundhaltung, Sicherheit, Ausgeglichenheit
- Stimme und Wirkung auf den Anrufer
- Die 3 Phasen eines Telefongesprächs: Kontakt, Verständnisklärung, Lösen
- Nachfragen, Erfragen, aktives Zuhören
- Gekonntes kommunizieren bei Nichterreich-barkeit (Urlaub, Krankheit, Besprechung)
- Nutzen von Rückrufvereinbarungen
- Formulierungen und Wortwahl, Redewendungen
- Umgang AUCH mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen
- Praktische Tipps zum Telefonieren

Information

- **Preis**
  inkl. Verpflegung und Handout

  325,00 € + Mwst.

- **Termin:**

  Mittwoch, 07.02.2018,
  9.00 bis 17.00 Uhr

- **Veranstaltungsort:**

  Technologie Centrum
  Westbayern (TCW),
  Weiterbildungszentrum Donau-Ries
  Emil-Eigner-Straße 1,
  86720 Nördlingen

Ihre Trainerin

Gertrud Hansel,
Schule für Unternehmer