

Telefonate sicher und souverän führen *oder* „Damit der Griff zum Hörer kein Missgriff wird...“

Das Telefonat gehört zum beruflichen Alltag. Aber nicht jedes Telefonat ist alltäglich. Im telefonischen Gespräch gelten andere Spielregeln als im Gespräch vis-à-vis. Bestenfalls führen Sie *jedes* Telefonat mit der gleichen Souveränität, positiven Ausstrahlung und angemessenen Leichtigkeit.

→ Eine zweite Chance haben Sie (meist) nicht!

Oftmals ist es Ihre Aufgabe, Lösungen für Probleme parat zu haben, angemessen zu reagieren und sogar, mit schwierigen Inhalten/Situationen und Menschen umzugehen. Um Ihre Interessen erfolgreich durchzusetzen, kommt es vor allen Dingen auf das "Wie" im Telefonat an. Erfahren Sie zudem, wie Sie sich und ihren Gesprächspartner vor unsachlichen Diskussionen & negativen Emotionen schützen können.

Inhalte

- Basics im Telefonat: Ablauf, namentliche Ansprache, Buchstabieralphabet ...etc.
- Umgangsformen und Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Die Stimme als Wirkungsmittel (verbale und paraverbale Kommunikation)
- Engagiertes Zuhören – eine der wichtigsten Methoden allgemein
- Strategien zur Problemlösung – PFALZ-Technik + HAIFA-Formel
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen
- Reklamationen und Beschwerden

Ihr Nutzen

- Sie bekommen „Handwerkszeug“ an Ohr & Mund
- Sie stärken Ihre persönlichen und methodischen Kompetenzen
- Sie erfahren, wie Sie mit Freude und Leichtigkeit telefonieren

Ihr Seminar

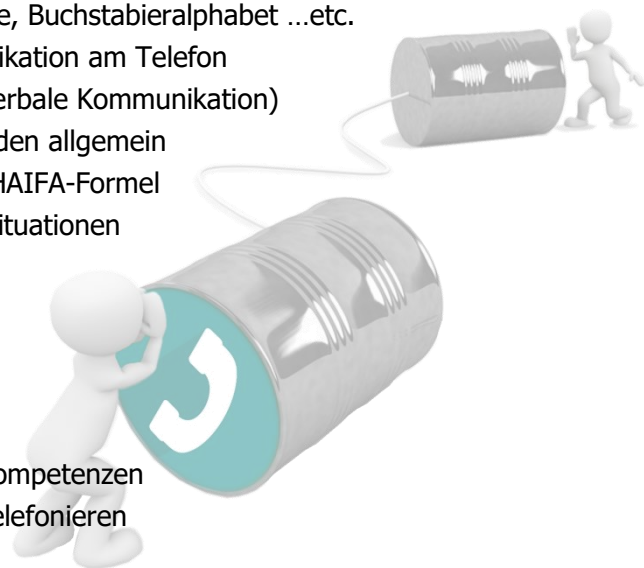
- 320,00 € / Person (inkl. Mwst); darin enthalten sind:
Seminarpauschale, Unterlagen, Getränke, Pausen-Snacks, Mittagessen, Zertifikat
- begrenzt auf max. 15 Teilnehmer
- Termin folgt in Kürze *oder* auf Anfrage, 09:00 - 16:30 Uhr (inkl. Pausen)
- TÜV Rheinland Akademie GmbH
Pichelswerderstraße 9,
13597 Berlin-Spandau (Nähe IKEA)

Referent: Ingo Gewalt
Trainer, Hochschuldozent
Mitglied im BDVT e.V.



Ihre Anmeldung

- per Mail an: direkt@ingogewalt.de
- bequem via online-Anmeldung (Abwicklung erfolgt durch die doo GmbH)
- klassisch, indem Sie folgendes Formular verwenden



ANMELDEFORMULAR

Ingo Gewalt
Trainer für Kommunikation und Führung
Lynarstraße 5
13585 Berlin

Mail Net direkt@ingogewalt.de
www.ingogewalt.de

Telefon 030 / 35 13 64 55
Mobil 0163 / 3 65 58 50

IBAN DE14 1007 0000 0451 9161 00
BIC DEUTDEBBXXX

USt-Nr 19/306/60038

Hiermit melde(n) ich (wir) mich (uns) zu folgender(n) Veranstaltung(en) an:

Telefonate sicher und souverän führen *oder*
„Damit der Griff zum Hörer kein Missgriff wird...“

Termin folgt in Kürze *oder* auf Anfrage, 09:00-16:30 Uhr

TÜV Rheinland Akademie GmbH
Seminarzentrum
Eingang B
Pichelswerderstraße 9
13597 Berlin

.....
Name, Vorname Unternehmen / Anschrift

.....
Telefon-Nr. E-Mail

.....
Name, Vorname Unternehmen / Anschrift

.....
Telefon-Nr. E-Mail

Die Seminargebühr in Höhe von EUR 320,00 bitten wir direkt nach Eingang der Anmeldebestätigung und Rechnung, spätestens 2 Tage vor dem Seminartag unter Angabe der Rechnungsnummer zu überweisen.

Dies ist eine rechtsverbindliche Anmeldung. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche auf der Webseite www.ingogewalt.de öffentlich einsehbar sind.

Ort, Datum..... Unterschrift.....