

Tages-Seminar

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

- 465,00 € / Person (inkl. MwSt.), Mehrfach-Buchungen sind rabattiert
darin enthalten: Seminarpauschale, Unterlagen, Getränke, Pausen-Snacks, Zertifikat
- begrenzt auf max. 15 Teilnehmer*innen
- 09:00 - 16:30 Uhr (inkl. Pausen), Termine auf Anfrage

- TÜV Rheinland Akademie GmbH
Pichelswerderstraße 9,
13597 Berlin-Spandau (Nähe IKEA)

Referent: Ingo Gewalt
Trainer, Hochschuldozent
Mitglied im BDVT e.V. + KMU-Berater e.V.

Ihre Anmeldung

- per Mail an: buchung@ingogewalt.de
- telefonisch unter: 030 - 35 13 64 55

