

Training

Professionell telefonieren

Visitenkarte des Unternehmens.

Erfolge durch aktive Gesprächsführung.

Schwierige Telefonate meistern.

19. Juni 2018

9:00 bis 17:00 Uhr

Akademie Dr. Obladen GmbH

Tauentzienstr. 7a

10789 Berlin



Dipl.-Ing. Markus Engels

verfügt als Diplom Ingenieur und systemischer Prozessberater über eine langjährige Berufserfahrung in der Energie- und Abfallwirtschaft.

Seine Workshops sind auf

Handlungsorientierung, Nachhaltigkeit und auf die persönliche Entwicklung der Teilnehmer ausgerichtet. (Ganderkesee)

Teilnehmer

Unser Training wendet sich an alle, die beruflich regelmäßig telefonieren und ihr Erscheinungsbild am Telefon verbessern möchten.

Nutzen

Telefonieren ist in nahezu jedem Job fester und täglicher Bestandteil der Arbeit. Im Gegensatz zu persönlichen Gesprächen bleiben uns am Telefon nur Stimme und Wortwahl, um unsere Aussagen zu vermitteln. Um unser Gegenüber richtig zu verstehen, benötigt jedes Telefongespräch große Sensibilität und volle Aufmerksamkeit.

Das Training unterstützt Sie dabei Ihre Telefongespräche professionell und unter Einsatz all Ihrer Ressourcen zu führen. Sie erlernen Techniken zur strukturierten Durchführung von Telefonaten. Damit erhöhen Sie die Effizienz Ihrer Gespräche, verhindern Missverständnisse und gewinnen Sicherheit beim Umgang mit Einwänden.

Nach dem Training können Sie das Erlernte sofort anwenden und festigen. Praxisnahe Rollenspiele veranschaulichen, wie Lösungen in alltäglichen und auch in schwierigen Gesprächssituationen aussehen können. Die Themen stammen aus dem konkreten Umfeld der Teilnehmer.

19. Juni 2018 in Berlin

Professionell telefonieren

Zeitgemäße Telefonstandards

- o Richtiges Melden und Begrüßen.
- o Inbound-Telefonie - Outbound-Telefonie.
- o Knigge by Phone.

Stimme und Wortwahl

- o Stimme erzeugt Emotionen.
- o Ihr Gegenüber hört Sie lächeln.
- o Unworte und andere No-Go's.
- o Übungen zur deutlichen Aussprache.

Typgerechtes Telefonieren

- o Unterschiedliche Kundenstile.
- o Erkennen von Kundenstilen am Telefon.
- o Aktive Gesprächsführung und Techniken für unterschiedliche Typen.

Techniken zur erfolgreichen Behandlung von Einwänden

- o Reklamationen als Chance.
- o Unterschiedliche Erwartungen der Kundentypen bei Beschwerden.
- o Verhaltensvorschläge und Musterantworten.
- o Nein-Sagen in unabänderlichen Situationen.
- o Techniken zur Formulierung von Kundennutzen.

Praxiswerkstatt Telefonie

- o Übungen.
- o Feedback zum eigenen Telefonverhalten.
- o Erfahrungsaustausch.
- o Transfer in die Praxis.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotelempfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werktage vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

380,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift