



Telefontraining

Veranstaltung:	Telefontraining
Termine:	Pro Veranstaltung 2 Tage á 4 Stunden <ul style="list-style-type: none"> • Freitags: 05. und 12. November 2010 • Zeit: 14:00 – 18:00 Uhr <p>Auf Anfrage gern auch „inhouse“, nach individueller Terminabsprache</p>
Anmeldeschluss: 20.10.2010	
Referent/in:	N.N.
Ort:	Voraussichtlich Lingen Firmenspezifisch auch „inhouse“
Kosten:	Preis je TeilnehmerIn: 120,00 €
Ansprechpartner/in:	Gabriele Brümmer Akademie Überlingen Institut für Unternehmensentwicklung Goethering 7 49074 Osnabrück Tel. 0541 33 11 2 - 81 Fax 0541 33 11 2 - 13 Mail: g.bruemmer@akademie-ueberlingen.de

Kursbeschreibung:

Das Seminar dient dazu, zu erlernen, wie das Unternehmen professionell am Telefon zu vertreten ist. Der entscheidende 'Erste Eindruck' etabliert sich häufig am Telefon. Die TeilnehmerInnen erlernen die aktive Gestaltung des Telefonkontaktes. Sie berücksichtigen die Anliegen des Anrufers und agieren in schwierigen Situationen professionell.

- Erster Eindruck: Visitenkarte des Unternehmens
- Selbstorganisation am Telefon: Arbeitsplatz
- Die Annahme des Gesprächs
- Freundlichkeit: denn "Lächeln hört man!"
- Aktives Zuhören und Fragetechniken beherrschen
- Positive und aktive Formulierungen, verbotene Formulierungen vermeiden
- Stimme und Sprechweise als Ausdrucksinstrument einsetzen
- Reklamationen als Chance nutzen
- Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden