

Eloquent, konstruktiv, verbindlich

Wie Empfangsmitarbeiter am Telefon erfolgreich punkten

In diesem Seminar gewinnen die Teilnehmer wertvolle Impulse, wie sie eloquent, konstruktiv und verbindlich am Telefon wirken. Darüber hinaus erfahren die Teilnehmer, wie sie souverän mit herausfordernden Gesprächssituationen umgehen und wie sie jeden Anruf nutzen können, um die Identität und die Werte ihres Unternehmens oder ihrer öffentlichen Einrichtung gekonnt zu transportieren.

Nach diesem Seminar werden Unsicherheiten und Blockaden am Telefon der Vergangenheit angehören und jedes Gespräch wird zum gelungenen Markenerlebnis.

Aus dem Inhalt

- Professionelles Telefonverhalten und Etikette
- Effektive Kommunikationsstrategien am Telefon
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Schaffung einer positiven Atmosphäre am Telefon
- Strategien zur Konfliktbewältigung am Telefon



Ihre Referentin: Nicola Schmidt

Nicola Schmidt ist Wirkungs-Expertin und unterstützt Sie dabei, den kommunikativen sowie stilvollen Feinschliff zu verstärken. Sie hat seit 2010 über 10.000 Menschen erfolgreich in eine wirkungsvolle Veränderung begleitet und lebt mit Begeisterung ihre Berufung in Seminaren und auf der Bühne.

Online-Seminare

06.05.2024 oder
20.06.2024 (jeweils 9-17 Uhr)

Seminarnummer: 110 003

Teilnahmegebühren

Einzelbuchung: 675 €
Doppelbuchung u. mehr: 595 €
(Gebühren immer pro Teilnehmer + MwSt.)

Technische Voraussetzungen

- PC, Laptop oder Tablet
- Stabile Internetverbindung
- Webcam, Mikrofon und Lautsprecher (bzw. Headset)
- Windows 7 (oder neuer), Mac OS 10.10 (oder neuer)
- Aktueller Webbrowser

Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an. Ordern Sie gleich Ihr Angebot

Grundlagen des professionellen Telefonierens

- Einleitung: Aspekte der Kommunikation, Gesprächsebenen
- Was macht ein gutes Telefonat aus?
- Unterschiede zwischen persönlicher und telefonischer Kommunikation
- Positive Beeinflussung der Gesprächsatmosphäre (Worte und Formulierungen)
- Wirkfaktoren in der telefonischen Kommunikation
- Aktive Gesprächsführung
- Weiterleiten und Durchstellen
- DOs und DONTs
- Aktiv Zuhören und Fragetechnik
- Vermeidung und Umgang von Missverständnissen

Telefon-Etikette

- Begrüßung und Vorstellung am Telefon
- Korrekte und höfliche Sprache
- Positiver Gesprächsabschluss
- Professionelle und einheitliche Meldung

Positives Formulieren – positive Sprache

- Wie wirke ich verbindlich und positiv?
- Welche Formulierungen wirken eher kontraproduktiv
- Lösungsorientiertes Agieren
- Strukturierte und gezielte Gesprächsführung

Des Weiteren

- Umgang mit schwierigen Anrufern
- Techniken zur Deeskalation
- Datenschutz und Vertraulichkeit am Telefon
- Telefonische Notfallverfahren/-protokolle

Anmeldung

Fax 05931 - 49355 99

Eloquent, konstruktiv, verbindlich - wie Empfangsmitarbeiter am Telefon erfolgreich punkten (SemNr. 110 003)

Bitte Termin eintragen (s. Vorderseite): _____

Teilnehmer

Vor- und Zuname

Firma

Abteilung

Funktion

Straße oder Postfach

PLZ + Ort

E-Mail

Tel.

Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)

Vor- und Zuname

Abteilung

Datum + Unterschrift

Mit der Anmeldung werden die AGB's und Datenschutzerklärung der IAM Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter www.iam-akademie.de

Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?

☐ an den Teilnehmer

☐ an den Anmelder

IAM Akademie

Nödiker Str. 110, 49716 Meppen

Tel. +49 5931 49355 0

Fax +49 5931 49355 99

E-Mail: kontakt@iam-akademie.de

IAMAkademie.