Eloquent, konstruktiv, verbindlich

Wie Empfangsmitarbeiter am Telefon erfolgreich punkten

In diesem Seminar gewinnen die Teilnehmer wertvolle Impulse, wie sie wortgewandt, lösungsorientiert und zuverlässig am Telefon agieren. Dabei wird auch der professionelle Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen trainiert. Unsicherheiten und Blockaden am Telefon gehören damit der Vergangenheit an, sodass bei jedem Telefonat von der Gesprächsannahme bis zum Auflegen eine angenehme Atmosphäre entsteht.

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

Online-Seminar

04.12.2024 (von 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

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.

Inhouse-Seminar

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

© IAM Akademie

Seminarinhalte

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