

SEMINAR (PRÄSENZ)

Guter Ton am Telefon

Visitenkarte des Unternehmens

Nutzen

Sie sind die "verbale" Visitenkarte Ihres Unternehmens! Vor allem am Telefon stimmt eine angenehme Gesprächsführung den Gesprächspartner positiv ein. Egal ob Sie im Vorzimmer Gespräche weiterleiten oder am Empfang: Dieses Seminar motiviert und befähigt Sie, Ihr Unternehmen wirkungsvoll zu repräsentieren. Lernen Sie, jenen Eindruck entscheidend zu bestimmen, den sich Ihr Gesprächspartner von Ihnen und von Ihrem Betrieb macht. Als eine weitere Seminar-Aufgabe erfahren Sie, wie Sie den Umgang mit Besuchern angenehm und erfolgreich gestalten können.

Weiterbildungen in Präsenz:

Profitieren Sie vom persönlichen Austausch mit anderen Teilnehmer/-innen, die Interaktion untereinander und den direkten Kontakt zu Ihrer/-m Trainer/-in.

Zielgruppe

Gut geeignet für Sekretäre/-innen und Mitarbeiter/-innen aus allen Bereichen

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Das 1-Tages-Fachseminar versteht sich als kompaktes Training für den souveränen Umgang mit Gesprächspartnern am Telefon - und vor Ort. Fallbeispiele geben Impulse. Gesprächsübungen vertiefen die Routine und Kommunikations-Tipps können sofort umgesetzt werden. Die Teilnehmer klären unter anderem die Fragen: Natürliche Sprache, wie geht das? Hilfe, wie gehe ich am Telefon mit Schweigern und Unentschlossenen um? Wie beende ich Gespräche höflich, ohne abzuwürgen? Weitere Themen:

- Der erste Eindruck - zählt doppelt!
- So präsentieren Sie Ihr Unternehmen am Telefon besser
- "Kunden-Killer-Sätze" - auf die Sie getrost verzichten können
- Alltagssituationen professionell beherrschen
- Souveräner Umgang mit unfairen Fragen, Vorwürfen und Angriffen

...

Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

25.09.2024

Ort

München

Dauer

1 Tage

Termininformationen

von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsinhalt im Detail

Themenspektrum

- Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance: Den Namen richtig verstehen und von Anfang an eine positive Gesprächsbeziehung aufbauen.
- Wie Sie Ihr Unternehmen am Telefon besser präsentieren, ohne dass ein gekünstelter Eindruck entsteht.
- "Kunden-Killer"-Sätze auf die wir getrost verzichten können. Wie erreichen wir eine positive Sprache und sicheres Auftreten?
- Alltagssituationen professionell beherrschen, peinliche Gesprächssituationen vermeiden und durch Kleinigkeiten einen guten Eindruck erzeugen.
- Jeder Gesprächspartner ist anders! Wie Sie gekonnt mit Dauerrednern, Schweigern, Unentschlossenen, Rechthabern und anderen sinnvoll umgehen.
- So werden Sie souverän im Umgang mit unfairen Fragen, Vorwürfen und Angriffen.
- Wie Sie Telefongespräche höflich und gekonnt beenden.
- Beschwerden gekonnt und lösungsbewusst meistern.

Methoden

Lehrgespräch, Gruppenarbeit, Austausch, Diskussion

Gesamtsumme

560,00 €

Preisinformationen

Im Seminarpreis sind enthalten:

- Mittagessen im Restaurant
- Kaffee, Tee, Snacks, Erfrischungsgetränke in den Pausen

Das Entgelt für diese Veranstaltung ist MwSt.-befreit. Die Verpflegungsleistungen enthalten MwSt.

Diese geben wir mit dem reduzierten Steuersatz an Sie weiter. So können ungerade Entgelte entstehen.

inkl. Seminarunterlagen und Teilnahmebescheinigung

IHK Campus (A&B)

Orleansstraße 10-12
81669 München



Kontakt

Fragen zur Anmeldung



Jaqueline Sigl

+49 89 5116 5514

Sigl@ihk-akademie-muenchen.de

Beratung



Daniela Schneewind

+49 89 5116 5554

Schneewind@ihk-akademie-muenchen.de