



Thema:	Telefontraining
VA-Nr.:	K 010.06/24-02
Bereich:	Amtsübergreifende Fortbildungen

Das Telefon wird oftmals als Visitenkarte für den Anzurufenden betrachtet, wobei sich unser Gegenüber innerhalb kürzester Zeit ein Bild von uns macht. Thematiken, worüber wir selten uns Gedanken machen, z.B. wie komme ich „über“TM, wie werde ich verstanden, werden genauso behandelt wie durch Übungen praxisnah vermittelt. Auch der richtige Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und mit Beschwerden wird in diesem Seminar angesprochen.

SCHWERPUNKTE:

- Arbeitsplatz Telefon
- Emotionen und Sachargumente
- Umgehen mit schwierigen Gesprächspartnern
- Vorbereitung, Durchführung, Nachbearbeitung eines Telefonates
- Kommunikation
- Entgegennahme und Weitergabe
- Rhetorik
- Fragearten
- Gesprächssteuerung
- Umgang mit Beschwerden
- Entwicklung eines roten Fadens
- Übungen

DOZENT:

Stephan Böttger, Beratung, Training, Coaching

ARBEITSMITTEL:

Diese werden Ihnen gestellt.

Datum:	11.06.2024	Zeit:	09:00 - 16:00 Uhr
Seminarort:	SIKOSA e. V., Standort Halle Hansering 19 06108 Halle Raum: Raum siehe Aushang		
Veranstalter:	SIKOSA e.V. Franziska Schumann 0391 56540-32		
Preis Mitglieder:	169 Euro		
Preis Nichtmitglieder:	249 Euro		