



Eloquent, konstruktiv und 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

Termine

 Auf Anfrage

Seminarzeiten: 9.00 - ca. 17.00 Uhr

Seminarnummer: 110 003

Teilnahmegebühr

Einzelbuchung: € 675,-

Doppelbuchung & mehr: € 595,-
jeweils pro Teilnehmer zzgl. USt

Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an.

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

Technische Voraussetzungen für unsere Online-Seminare

Sie benötigen einen PC oder ein Notebook mit Webcam, Mikrofon und Lautsprecher (alternativ Headset). Idealer Browser: Google Chrome; Edge, Safari, Firefox sind aber ebenfalls möglich.

Anmeldung

FAX: 05931 - 4 93 55 99

Eloquent, konstruktiv und verbindlich (SemNr. 110 003-WEB)

Online-Seminare:  Auf Anfrage

Teilnehmer

| |
|----------------------|
| Vor- und Zuname |
| Firma |
| Abteilung |
| Funktion |
| Straße oder Postfach |
| PLZ, Ort |
| E-Mail |
| Telefon |

Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)

| |
|---|
| Vor- und Zuname |
| Abteilung |
| Datum, Unterschrift |
| Mit der Anmeldung werden die AGB und Datenschutzerklärung der SDL Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter www.sdl-akademie.de |

Teilnahmegebühr: siehe Vorderseite

Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?

an den Teilnehmer an den Anmelder

SDL Seminarteam GmbH

Bahnhofstraße 20, Postfach 1120, D-67146 Deidesheim
Tel. +49 (0)6326 9658-999 Fax +49 (0)5931 4 93 55 99
E-Mail: kontakt@sdl-akademie.de