44013 Das Telefon 'schrillt' - als Auszubildender Kunden- und Bürgergespräche souverän führen

Zielgruppe
Auszubildende des 1. und 2. Ausbildungsjahres

Ihr Nutzen
Sie kennen die Vor- und Nachteile des Telefonierens. Sie beschreiben den bewussten Gesprächsaufbau. Zudem sind Sie sich Ihrer Wirkung am Telefon bewusst. Mit Hilfe eines Handlungsleitfadens erschließen Sie sich die "telefonische Arbeitswelt".

Inhalt
- Richtig melden - Aufbau und Bedeutung der Begrüßungsformel
- Verbindungen serviceorientiert herstellen
- Fragen an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten
- Telefongespräche vorbereiten
- Telefonnotizen handlungsorientiert verfassen
- Datenschutz bei der "Telefonarbeit"
- Service leben bei fehlenden Informationen bzw. eigenem "Nichtwissen"
- Situativ handeln oder das eigene "System von inneren Verträgen" definieren
- Stimme macht Stimmung: Sympathie erzielen durch die passende Stimme
- In der Kombination von Sprache und Emotionen am Telefon überzeugen
- Unterschiedliche Anrufertypen gekonnt erkennen
- Aktiv zuhören und verstanden werden - schwer Verständliches gezielt buchstabieren
- Unangenehme Gespräche wahrnehmen, mit dem Ausbildenden besprechen, eigenen Stil finden
- Gespräche steuern durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!

Abschluss
Teilnahmebestätigung

Termin
20.10.2027, 9:00 - 16:00 Uhr

Dauer
1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)

Ort
Weimar

Dozent
Andreas Stein

Gebühr
200,00 € für Mitglieder
240,00 € für Nichtmitglieder
Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.

Anmeldeschluss
bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn

Organisation
Viktoria Seidl 03643 207-124