

Veranstaltungskalender

Telefonieren – der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Termin:	10.11.2021
Plätze verfügbar:	noch Plätze verfügbar
Zeit:	08:30 Uhr - 16:30 Uhr
Ort:	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art:	Seminare

Nutzen / Ziel: Nicht jedes Telefonat steht unter einem guten Vorzeichen. Und doch gibt es auch für schwierige Gespräche Lösungen und Tipps, die Sie in kniffligen Situationen anwenden können. Sie erfahren in diesem Seminar mehr über den professionellen Umgang mit anspruchsvollen, schwierigen sowie verärgerten Anrufern und erhalten Informationen über die lösungsorientierte (Konflikt-)Kommunikation.

Ihr Nutzen:

In diesem Seminar erfahren und üben Sie, mit welchen unterschiedlichen Methoden und rhetorischen „Kunstgriffen“ das telefonische Nachfassen von schriftlichen Angeboten erfolgsgerichtet durchgeführt werden kann.

Beschreibung: **Kommunikation am Telefon – was wirkt wie? | Die aktive und passive Gesprächsrolle am Telefon | Wie gewinne ich Menschen? | Die besten Tipps für ein erfolgreiches Telefongespräch | Die vier Elemente von Power-Talking | Die Lösungsorientierte Sprachweise | Die Hinweise für die Kundenorientierung am Telefon | Die Sagetechnik und die Fragetechnik | Die speziellen Gesprächstechniken am Telefon | Argumentieren? Ja, dann jedoch partnerbezogen | Die vier Seiten einer Nachricht | Die Bedeutung der Sachebene und der Beziehungsebene – das Eisberg-Modell | Die vier Seiten einer Nachricht von Schulz von Thun – ein Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation | Die Stimme als Erfolgsfaktor | Die Stimme als Türöffner | Wann wirkt wie meine Stimme am Telefon? | Mit der Stimme Stimmung machen | Das positive Gesprächsklima | Die gegenseitige Gesprächssteuerung ist zu beachten | Die Denkweisen und die Ansichten formen den Gesprächsverlauf | Den kühlen Kopf bewahren! | Die positive Beeinflussung der Gesprächsatmosphäre | Was hat ein Telefongespräch mit der Körperhaltung zu tun? | Schwierige Gesprächssituationen als berufliche Herausforderung gut meistern: Die Stresssituationen gut überstehen | Die Gefahren der Kommunikation (z.B. Wortwahl) | Erfolg am Telefon zu streichen | Das aktive Zuhören**

Zielgruppe(n): Mitarbeiter mit telefonischem Kundenkontakt: Sachbearbeiter, Sekretariat, Verkauf, Bestellannahme, Call Center Kundendienst, etc.

Abschluss:	IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten:	195,00 €
Referent:	Rolf Kamphaus, Stein

Kontaktperson: **Dirk Schmidt**
dirk.schmidt@coburg.ihk.de
09561/7426-24

Anmeldeschluss: 03.11.2021

Image not found or type unknown

