

## Veranstaltungskalender

### Telefonieren – Der erste Eindruck zählt, der letzte Eindruck bleibt

---

<b>Termin:</b>	02.03.2021
<b>Plätze verfügbar:</b>	noch Plätze verfügbar
<b>Zeit:</b>	08:30 bis 16:30 Uhr
<b>Ort:</b>	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
<b>Art:</b>	Seminare

---

**Nutzen / Ziel:** Ziel dieses Seminars ist es, Ihre Kompetenz am Telefon zu steigern, damit Ihre Kunden in jedem Telefonat einen freundlichen und kompetenten Eindruck von Ihnen und Ihrem Unternehmen erhalten. Eine positive Sprache und Ausstrahlung sowie psychologische Kunstgriffe ermöglichen es Ihnen auf unterschiedliche Kundenwünsche optimal einzugehen.

**Beschreibung:** **Inbound: Wenn das Telefon klingelt**

- Am Telefon ist alles anders: Unterschiede Face-to-face
- Kommunikation und Kommunikation am Telefon
- - Die wichtigsten Faktoren für eine souveräne Stimme
- - Der erste Eindruck am Telefon: Auf die Meldeformel kommt es an!
- - Ursachen und Wirkungen im Telefongespräch
- - Die Gesprächstechniken, die die telefonische Verständigung erleichtern
- - Das Anliegen des Gesprächspartners richtig erfassen und kundenorientiert reagieren
- - „Wer fragt der führt“: Die Fragetechnik gekonnt einsetzen
- - Die Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussionen
- - Klärung von Einwänden und Konflikten
- - Das Ende naht: Der positive Gesprächsabschluss am Telefon

**Outbound: Jetzt rufe ich an!**

- - Den persönlichen Kontakt herstellen
- - Der richtige Meldetext bei ausgehenden Gesprächen
- - Formulierungen, die für die Gesprächseröffnung geeignet sind
- - Gesprächsmethoden, die sich während des Gesprächs anwenden lassen
- - Vorschläge für den Gesprächsabschluss

**Zielgruppe(n):** Jeder, der seine Kommunikation am Telefon verbessern möchte.

---

<b>Abschluss:</b>	IHK-Teilnahmebescheinigung
<b>Kosten:</b>	195,00 €
<b>Referent:</b>	Rolf Kamphaus, Stein
<b>Anmeldeschluss:</b>	23.02.2021

