

Live-Online-Seminar

Vom Telefonierer zum Telefonprofi

Sie lernen die wichtigsten Kommunikationswerkzeuge und Gesprächssteuerungstechniken kennen. Sie erfahren, wie Sie auch in schwierigen Gesprächen souverän reagieren und die Gesprächsführung besser in der Hand behalten können. Anhand Ihrer Praxisbeispiele analysieren wir gemeinsam typische Alltagstelefonate und entwickeln funktionierende Lösungsmöglichkeiten. So können Sie nach diesem Training Ihre Gespräche viel bewusster führen und auch in schwierigen Situationen souverän und selbstbewusst handeln.

Die Inhalte:

- Das kleine 1x1 der Kommunikation
- Erfolgsfaktoren am Telefon
- Struktur und Phasen eines Gesprächs und worauf Sie jeweils achten sollten
- Kompetente Meldung, kundenorientiertes Weiterverbinden und freundliche Verabschiedung
- Vom richtigen Fragen, Nachfragen und Zuhören
- Lösungsorientiert formulieren und Gespräche aktiv und effizient steuern
- Der Ton macht die Musik oder: Die richtige Stimme macht die Stimmung im Gespräch
- „Hilfe, mein Anrufer ist sauer!“ – was tun?
- Typische Telefonate aus Ihrem Alltag unter der Lupe: Case Studies in Kleingruppen mit gemeinsamer Gesprächsanalyse

Zielgruppe:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit telefonischen Kundenkontakt

Format:

- Interaktives Live-Online-Seminar in der Gruppe via Zoom
- 9.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.00 Uhr inklusive Kaffeepausen
- Gesprächsübungen und Case Studies
- Teilnehmerunterlagen

Technische Voraussetzungen:

PC oder Laptop mit stabiler Internetverbindung, aktuellem Betriebssystem und Browser
Kamera/Webcam, Headset oder Lautsprecher und Mikrofon

Trainerin:

Dipl.-Päd. Vera Radnitz, MBA Vertriebsmanagement

Seminargebühren

290,00 EUR (243,70 EUR zzgl. 46,30 EUR MwSt.)



ANMELDUNG

Vera Radnitz
Kommunikation & Training
Am Gründelgraben 15

76669 Bad Schönborn

Per Fax an: 07253-95 81 35

Per Email an: vera@radnitz.de

Live-Online-Seminar „**Vom Telefonierer zum Telefonprofi – So werden Sie zum Meister des Gesprächs**“ (2 Module à 3 Stunden)

Termin: **14. Dezember von 9.00 bis 16.00 Uhr** inklusive Pausen

Onlineplattform: **Zoom**

Seminargebühr pro Teilnehmer*in: **290,00 EUR** (243,70 EUR zzgl. 46,30 EUR MwSt.)

Teilnehmer*in 1: Vorname, Name, Email: _____

Teilnehmer*in 2: Vorname, Name, Email: _____

Rechnungsanschrift:

Besteller: Telefon _____ Email _____

Mit Ihrer Unterschrift buchen Sie verbindlich das oben beschriebene Live-Online-Seminar und erkennen die nachfolgend beschriebenen Anmeldebedingungen an.

Vorname, Nachname Abteilung und Position

Ort, Datum Unterschrift



Anmeldebedingungen

1. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und die Rechnung. Die Rechnung ist spätestens bis zum auf der Rechnung genannten Termin zu begleichen.
2. Nach Begleichung der Rechnung erhalten die Teilnehmer eine Anleitung zum Download und zur Bedienung von Zoom und den Einladungslink zum Live-Online-Seminar. Die Trainerin wird 30 Minuten vor Seminarbeginn im Zoomraum anwesend sein und kann bei technischen Fragen behilflich sein. Dazu benötigt die Trainerin die Handynummer des/der Teilnehmers*in.
3. Die Teilnehmer benötigen zur Teilnahme am Live-Online-Seminar
 - Eine stabile Internetverbindung, ein aktuelles Betriebssystem und einen aktuellen Browser
 - einen PC oder ein Laptop mit Kamera, sowie ein Headset oder ein Mikrofon und Lautsprecher.
 - Den aktuellen Zoomclient wie in der Anleitung beschrieben
4. Anmeldungen können nur schriftlich oder per Fax storniert werden. Bei Stornierung bis 2 Wochen vor Veranstaltungsbeginn wird eine Bearbeitungsgebühr von 50 EUR in Abzug gebracht. Bei kurzfristiger Stornierung 14 bis 0 Tage vor Veranstaltungsbeginn ist die volle Seminargebühr fällig.
5. Inhalt oder Ablauf des Live-Online-Seminars können in Kleinigkeiten geändert werden, solange der Gesamtcharakter und das Ziel des Seminars erhalten bleiben.
6. Kann der Termin zur Erbringung der Leistung durch die Vera Radnitz wegen höherer Gewalt, Krankheit, Unfall oder sonstigen von Vera Radnitz nicht zu vertretenden Umständen nicht eingehalten werden, ist Vera Radnitz unter Ausschluss jeglicher Schadenersatzpflichten berechtigt, den Termin abzusagen. Die bereits bezahlten Gebühren werden in voller Höhe erstattet.

