

Souverän und kompetent am Telefon

Schwierige Situationen kundenorientiert meistern



Referentin

Frau Petra Lumblatt, Beratung und Training, Schermbeck

Termin

Dienstag, 19. November 2019, 9.30 – 17.30 Uhr

Ort

Haus der Landschaftsgärtner
Filderstr. 109/111, 70771 Leinfelden-Echterdingen

Gebühr

VdAW-Mitglieder:

107,50 € zzgl. 19 % MwSt. = **127,93 € (brutto)**

Nichtmitglieder:

215,00 € zzgl. 19 % MwSt. = **255,85 € (brutto)**

Teilnehmerkreis

Alle, die häufiger mit Kunden, Lieferanten und anderen Dienstleistern telefonieren und dabei schon mal in schwierigen Situationen kommen

Anmeldeschluss

12. November 2019

Zum Seminar

Für Sie als Dienstleister gehört das Telefonieren zu Ihrem Alltag. Manchmal kommen Sie dabei allerdings in Situationen, die all Ihre Kraft und Ihr Können benötigen. Anrufer wollen alles sofort haben und drücken ihre Unzufriedenheit lautstark am Telefon aus. Oftmals haben Sie die Situation gar nicht verursacht, können auch nicht direkt Abhilfe schaffen, sondern dienen nur als Blitzableiter.

Um **bei** solchen **Telefonaten Kompetenz zu zeigen** und einfühlsam mit den vorgetragenen Wünschen umzugehen ist es gut zu wissen, wie Sie das **Telefonat aktiv steuern**.

Dieses Seminar zeigt Ihnen, wie Sie auch schwierige Situationen am Telefon meistern. Der Anrufer fühlt sich von Ihnen in jeder Lage kompetent betreut. Sie lernen, mit einfachen Mitteln Emotionen zu steuern und positive Botschaften zu senden. An Beispielen aus Ihrem Alltag üben Sie, Gespräche sicher und effektiv zu führen.

Inhalt

- Die wichtigsten Instrumente der Gesprächsführung
- Der erste Eindruck ist entscheidend
- Die nonverbalen Signale
- Die Wirkung von Stimme und Sprache
- Schwierige Situationen meistern
- Emotionen schnell und richtig einschätzen
- Worte gezielt einsetzen
- Effiziente Fragetechniken
- Aktives Zuhören
- Grenzen persönlicher Betroffenheit aufzeigen

Ziele

Sie lernen,

- Emotionen der Anrufer zu steuern
- die eigenen Emotionen im Griff zu haben
- sich kundenorientiert auszudrücken
- wie Sie kompetent auftreten
- Ihren Betrieb positiv darzustellen
- Standardformulierungen zu überdenken

Methoden

Thematische Einführungen, Gruppen- und Einzelübungen, Erfahrungsaustausch und Formulierungsübungen

Sonstiges

Umfangreiche Seminarunterlagen sind im Seminarpreis enthalten

Anmeldung zum Seminar

Souverän und kompetent am Telefon

Fax: **0711/9756620**

Termin

19. November 2019

Wir melden folgende Personen verbindlich an:

Datum

Stempel/Unterschrift

Name, Vorname

Grün Company GmbH

Filderstraße 109/111

Name, Vorname

70771 Leinfelden-Echterdingen

Name, Vorname