

"Bei Anruf Stress?" - Schwierige Situationen am Telefon meistern

für Mitarbeiter/-innen in Sekretariat, Büro, Empfang und alle, die häufig am Telefon erster Ansprechpartner und "Prellbock" sind

Termin(e) 15.09.2020 in Chemnitz
 von 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dozent Dr. Christine Zschaler
 Kommunikationstrainerin

Thema

Verspätete Lieferung, schlechter Service oder trübes Wetter - es gibt vielfältige Gründe, warum ein Kunde verärgert reagiert. Ein Anruf ist oft das Ventil, durch das sich angestaute Gefühle entladen - und am anderen Ende der Leitung "Unschuldige" treffen. Als Repräsentant(in) Ihres Unternehmens sind Sie dabei erster Ansprechpartner und "Prellbock". Und das ist nicht der einzige Stress am Telefon. Auch aufdringliche Werbeanrufe, Dauerredner, Anrufer, die unbedingt sofort und nur mit dem Chef sprechen wollen, kosten Zeit und Nerven. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie schwierige Situationen am Telefon souverän meistern.

Ihr Nutzen

- Sie erfahren, wie Sie einen guten ersten Eindruck am Telefon hinterlassen.
- Sie erarbeiten und erproben Sie Verhaltensweisen, mit denen Sie schwierige Telefonate selbstbewusst bewältigen und Ihr Unternehmen gut repräsentieren.

Anmeldung zum Seminar:
"Bei Anruf Stress?" - Schwierige Situationen am Telefon meistern

am 15.09.2020 in Chemnitz (22-1700)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
 per Fax 0351 8322-422
 per E-Mail Kontakt@RKWcampus.de
 Internet www.RKWcampus.de

Teilnehmer/in Funktion

Teilnehmer/in Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte Branche

E-Mail Datum/Unterschrift

Methodik

Diskussion und Erfahrungsaustausch
Einzel- und Gruppenarbeit
Rollenspiele mit Telefon-Trainingsanlage
Aufarbeitung konkreter Problemsituationen
(Bitte bringen Sie Beispiele aus der Praxis mit)

Inhalte

Stress am Telefon

Spezifik der Telefon-Kommunikation
Der Kunde stört nie?!
Der erste Eindruck am Telefon

Situationen bewältigen und verarbeiten

Person oder Situation? – Gründe für „schwieriges“ Verhalten
Empathie und professionelle Distanz

Schwierige Telefonate bewältigen mit effektiven Kommunikationstechniken

mit den richtigen Formulierungen eine positive Beziehung aufbauen
aktiv zuhören und Gespräche auf die Sachebene lenken
Angriffe stoppen und souverän reagieren
Tricks durchschauen und aufdringliche Anrufer loswerden
Vielredner stoppen, verärgerte Kunden „von der Palme holen“ und andere Schwierigkeiten meistern – mit Charme und Bestimmtheit

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett 0351 8322-332 und
Maria Kühn 0351 8322-339

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **310.00 € zzgl. 19% MwSt.**

Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.