

# "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)** 12.01.2022 in Chemnitz

**Alternativtermin(e)** 11.10.2022 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Dozent** Dr. Karin Wetzig

## 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 12.01.2022 in Chemnitz (22-2066)
- am 11.10.2022 in Dresden (67-3002)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung  
 per Fax 0351 8322-422  
 per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)  
 Internet [www.RKWcampus.de](http://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
Maria Tamme	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **330.00 EUR 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.