

"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) 05.04.2023 in Chemnitz

Alternativtermin(e) 26.10.2023 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dozentin 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 er kommt meist überraschend. Am anderen Ende der Leitung sind Sie nicht nur erster Ansprechpartner, sondern oft auch „Prellbock“. Und das ist nicht der einzige Stress am Telefon. Auch aufdringliche Werbeanrufer, 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 festigen Ihr Wissen über eine erfolgreiche Kommunikation am Telefon.
- Sie lernen, wie Sie mit Freundlichkeit und Kompetenz auch schwierige Situationen meistern.
- Sie erarbeiten und erproben Verhaltensweisen, mit denen Sie konfliktgeladene Telefonate selbstbewusst bewältigen und Ihr Unternehmen gut repräsentieren.

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

- am 05.04.2023 in Chemnitz (22-2340)
- am 26.10.2023 in Dresden (67-3084)

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

Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeit, praxisnahe Übungen, Diskussion und Erfahrungsaustausch

Inhalte

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Der erste Eindruck am Telefon
- Professioneller Umgang mit verärgerten Kunden
- Rhetorische Sicherheit durch den Einsatz effektiver Gesprächstechniken
- Lösungsorientierung statt Problemdiskussion
- Beschwerdegespräche selbstbewusst und dennoch kundenorientiert führen
- Souveräne Reaktion bei persönlichem Angriff

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: **380.00 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.