

# "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

**Termine** 25.03.2020 in Dresden oder am  
 17.09.2020 in Chemnitz  
 Von 09:00 bis 17:00 Uhr

**Dozentin** 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 25.03.2020 in Dresden (67-2643)
- am 17.09.2020 in Chemnitz (22-1700)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung  
 per Fax 0351 8322-422  
 als 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

## Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen

310.00 EUR zzgl. 19% MwSt.

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337 und  
Cornelia Stangner 0351 8322-373

---

### 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.