

# "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)** 11.10.2022 in Dresden

**Alternativtermin(e)** 08.02.2023 in Chemnitz  
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.

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

- am 11.10.2022 in Dresden (67-3002)  
 am 08.02.2023 in Chemnitz (22-2151)

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 .....

- Sie erarbeiten und erproben Verhaltensweisen, mit denen Sie konfliktgeladene Telefonate selbstbewusst bewältigen und Ihr Unternehmen gut repräsentieren.

### 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 persönlichen Angriff

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337  
Maria Tamme 0351 8322-339  
Cornelia Stangner 0351 8322-373

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **330.00 EUR zzgl. 19% MwSt. | ab 2023: 350 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.