"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)	**24.10.2024 in Dresden**
Alternativtermin(e)	**08.04.2025 in Dresden**
	jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dozentîn	**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 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 festigen Ihr Wissen über eine erfolgreiche Kommunikation am Telefon.
- Sie lernen, wie Sie mit Freundlichkeit und Kompetenz auch in schwierigen Situationen bestehen.
- 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 24.10.2024 in Dresden (67-3258)
❑ am 08.04.2025 in Dresden (67-3423)

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
- Rhetorische Sicherheit durch den Einsatz effektiver Gesprächstechniken
- Professioneller Umgang in schwierigen Situationen
- Lösungsorientierung statt Problemdiskussion
- Schwierige Gespräche selbstbewusst und dennoch kundenorientiert führen
- Souveräne Reaktion bei persönlichen Angriffen

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: **440.00 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.