Souverän am Telefon: Schwierige Gespräche professionell und kundenorientiert führen

für	**Mitarbeiter/-innen in Sekretariat, Büro, Empfang und alle, die häufig am Telefon erster Ansprechpartner und "Prellbock" sind**
Termin(e)	**15.06.2027 in Dresden**
Alternativtermin(e)	**26.10.2027 in Chemnitz**
	jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dozentin	**Dipl.-Designerin (FH) Burgund Freese**

Thema

Verspätete Lieferung, mangelnde Qualität im Kundenservice oder einfach nur schlechte Laune - es gibt vielfältige Gründe, warum Kunden oft den direkten telefonischen Kontakt nutzen, um ihrem Ärger Luft zu verschaffen. Diese Emotionen bekommen Sie am anderen Ende der Leitung dann direkt und unvermittelt zu spüren. Dies stellt Sie meist vor beträchtliche Herausforderungen, zumal Sie sich dann oft selbst sehr gestresst fühlen. Auf der anderen Seite sind in solchen kritischen Situationen sofortiges souveränes Handeln, die richtige Strategie und wirkungsvolle kommunikative Techniken gefragt. Denn ist der Kunde einmal richtig verärgert, so ist er möglicherweise für immer verloren. Im Seminar lernen Sie, wie Sie schwierige Telefonsituationen professionell, empathisch und lösungsorientiert meistern.

Anmeldung zum Seminar:
Souverän am Telefon: Schwierige Gespräche professionell und kundenorientiert führen

- ❑ am 15.06.2027 in Dresden (67-3745)
- ❑ am 26.10.2027 in Chemnitz (22-2805)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax 0351 8322-422
per E-Mail info@rkwcampus.de
Internet www.rkwcampus.de

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

.....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

Ihr Nutzen

- Sie festigen Ihr Wissen über eine erfolgreiche Kommunikation am Telefon.
- Sie lernen, wie Sie mit Empathie, Freundlichkeit und Kompetenz auch in schwierigen Situationen bestehen.
- Sie erfahren, wie Sie mit Anschuldigungen, Gefühlsausbrüchen und persönlichen Angriffen optimal umgehen.
- Sie erarbeiten und erproben Verhaltensweisen, mit denen Sie konfliktgeladene Telefonate selbstbewusst bewältigen und Ihr Unternehmen gut repräsentieren.
- Sie können schwierige Gesprächssituationen durch souveräne und effektive Gesprächstechniken in kundenorientierte Lösungen verwandeln.

Methodik

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

Inhalte

- Kundenorientiert und souverän am Telefon – von Anfang an
- Eigene Stressauslöser erkennen und mit ihnen umgehen
- Strategien zur Deeskalation aufgeheizter Kundenreaktionen
- Rhetorische Sicherheit durch den Einsatz effektiver Gesprächstechniken
- Schwierige Gespräche selbstbewusst und dennoch kundenorientiert führen
- Lösungsorientierung statt Problemdiskussion
- Souveräne Reaktion bei persönlichen Angriffen und unangemessenem Verhalten
- Stärkung der persönlichen Stressresistenz

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: **490.00 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.