

44013 Das Telefon 'schrillt' - als Auszubildender Kunden- und Bürgergespräche souverän führen

Zielgruppe	Auszubildende des 1. und 2. Ausbildungsjahres
Ihr Nutzen	Sie kennen die Vor- und Nachteile des Telefonierens. Sie beschreiben den bewussten Gesprächsaufbau. Zudem sind Sie sich Ihrer Wirkung am Telefon bewusst. Mit Hilfe eines Handlungsleitfadens erschließen Sie sich die 'telefonische Arbeitswelt'.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none"> - Richtig melden - Aufbau und Bedeutung der Begrüßungsformel - Verbindungen serviceorientiert herstellen - Fragen an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten - Telefongespräche vorbereiten - Telefonnotizen handlungsorientiert verfassen - Datenschutz bei der 'Telefonarbeit' - Service leben bei fehlenden Informationen bzw. eigenem 'Nichtwissen' - Situativ handeln oder das eigene 'System von inneren Verträgen' definieren - Stimme macht Stimmung: Sympathie erzielen durch die passende Stimme - In der Kombination von Sprache und Emotionen am Telefon überzeugen - Unterschiedliche Anrufertypen gekonnt erkennen - Aktiv zuhören und verstanden werden - schwer Verständliches gezielt buchstabieren - Unangenehme Gespräche wahrnehmen, mit dem Ausbilder besprechen, eigenen Stil finden - Gespräche steuern durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
Abschluss	Teilnahmebestätigung
Termin	11.10.2024, 9:00 - 16:00 Uhr
Dauer	1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)
Ort	Weimar
Dozent	Andreas Stein
Gebühr	<p>200,00 € für Mitglieder 240,00 € für Nichtmitglieder</p> <p>Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.</p>
Anmeldeschluss	bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn
Organisation	Dagmar Sambale 03643 207-136