

Der gute Ton am Telefon

20 Tipps für den Griff zum Hörer

- Thema** ●●●● *Vieles lässt sich besser bewältigen, wenn man es schwarz auf weiß besitzt. Auch wenn die E-Mail-Korrespondenz stark zugenommen hat, um den Griff zum Hörer kommt heute niemand mehr herum. Das Telefon ist der wichtigste Draht nach Außen und Telefonate sind alltägliche Routine. Dabei ist das „Wie“ entscheidend für den Verlauf und das Ergebnis des Gesprächs. Das individuelle Telefonverhalten der Mitarbeiter prägt entscheidend das Image des Unternehmens.*
- Telefonate gezielt führen
Einsatz von Fragetechniken
Telefonknigge
20 Tipps für den Griff zum Hörer*
- Inhalt** ●●●● *Stimmelage, Lautstärke und Körperhaltung bestimmen das Gesprächsklima. Telefonate zielgerichtet vorbereiten und Fragetechniken bewusst einsetzen. Neugierde und Interesse beim Gesprächspartner wecken. Richtiger Umgang mit Anrufbeantworter und Voice-Mail-Box.*
- Ziele** ●●●● *Sie lernen die sichere und positive Kommunikation am Telefon. Sie unterscheiden eingehende und ausgehende Telefonate. Mit Problemen am Telefon gehen Sie konstruktiv um. Sie lernen kompakte und informative Telefonnotizen zu erstellen.*
- Methodik** ●●●● *Trainerinput, Vortrag der Grundlagen, Positiv-Negativ-Beispiele, Telefontraining, Diskussion, Praxisbeispiele, Übungsaufgaben.*
- Dauer** ●●●● *Tagesseminar mit Pausen (9 bis 16.00 Uhr)*
- Preis** ●●●● *125.- Euro pro Person zzgl. MwSt.
Schulungsunterlagen und Abschlusszertifikat sind im Preis enthalten.*
- (Mindestens fünf, maximal zehn Teilnehmer.
Termine auf Anfrage, sinnvoll ist ein Inhouse Seminar.)*