

Seminarangebot



Telefoncoaching „Sicher, selbstbewusst und professionell am Telefon“

Thema

Der tägliche Umgang mit dem Telefon ist durch ständig steigende Anforderungen im Unternehmen unverzichtbar. Dafür sind einige Fähigkeiten und eine innere Haltung notwendig. Gemeint sind z. B. das Gespräch nicht „nur“ anzunehmen sowie die Kommunikation mit dem Gesprächspartner und noch einiges mehr. Das Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit „Neues“ zu erfahren im Umgang mit dem Telefon und/oder „altes“ Wissen wieder aufzufrischen.

Inhalte

- Angst und Schüchternheit am Telefon überwinden
- Wie melde ich mich verständlich und professionell?
- Wie „betreue“ ich Anrufer statt sie zur anzunehmen?
- Was für Instrumente kann ich nutzen, um schneller und professioneller am Telefon zu reagieren (Telefonliste, Headset)?
- „Fingerspitzengefühl“ am Telefon
- Verbindlichkeit und sicheres Auftreten
- Wie erhalte ich die Informationen, die ich wissen möchte?
- Wie gehe ich mit schwierigen Anrufern oder Beschwerdeanrufen um?
- Die Sekretariats- und Vorzimmerfunktion am Telefon
- Das freundliche Verbinden
- Hilfe, das Telefon hört gar nicht mehr auf zu klingeln – professionelles Anrufmanagement

Anhand der Tagesunterlagen soll eine Umsetzung in die Praxis vereinfacht werden.

Zielgruppe

Empfangspersonal, Telefonisten/innen, Sachbearbeiter und alle Mitarbeiter mit Kundenkontakten.

Konditionen

Das Seminar ist als 1 Ganztagsseminar konzipiert. Bei Bedarf können auch 2 halbe Tage festgelegt werden. Die Termine stimmen wir mit Ihnen ab.

Wir bieten dieses Seminar als Inhouse-Seminar an. Die Teilnehmerzahl ist dabei auf 8 Personen begrenzt. Wir empfehlen eine Gruppenstärke von 4-8 TeilnehmerInnen. Bei einer Gruppenstärke bis zu 4 Personen kann das Seminar auch in unserem Hause abgehalten werden. In diesem Fall ist ein Imbiss enthalten.

Für die Durchführung dieses Seminars berechnen wir 1.100,00 € zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer. In der Seminargebühr enthalten sind Seminarunterlagen und die An- und Abreise innerhalb Bremens.

Referentin

Dana Kaufhold, Office Management
BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller
Tel.: 0421 16327-14, E-Mail: dana.kaufhold@buero-und-sekretariat.de

Weitere Seminarangebote finden Sie unter www.buero-und-sekretariat.de

Stand: Oktober 2008