

## Anmeldung

Name

Firma

Firmen- + Rechnungsanschrift

Telefon

E-Mail

Datum, Unterschrift

Bitte senden Sie mir Informationen zu Seminar:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| Empfang und Rezeption    | <input type="checkbox"/> |
| Business-Knigge          | <input type="checkbox"/> |
| Deutsche Rechtschreibung | <input type="checkbox"/> |
| Protokollführung         | <input type="checkbox"/> |
| Arbeitsplatz             | <input type="checkbox"/> |
| Outlook                  | <input type="checkbox"/> |
| Assistenz                | <input type="checkbox"/> |

Ist Ihr Thema nicht dabei? Sprechen Sie uns gern an.

BÜRO UND SEKRETARIAT  
Birgit Müller e. Kfr.



### Bremer Büro:

Kontorhaus an der Schlachte  
Schlachte 45  
28195 Bremen  
Tel: 0421 16327-0  
Fax: 0421 16327-10

### Hamburger Büro:

Moltkestraße 45  
20253 Hamburg

E-Mail: [service@buero-und-sekretariat.de](mailto:service@buero-und-sekretariat.de)  
Internet: [www.buero-und-sekretariat.de](http://www.buero-und-sekretariat.de)



**Seminare  
rund um das Sekretariat**

**Telefoncoaching**

**Sicher und professionell am  
Telefon**

## Thema

Der Umgang mit dem Telefon gehört zum Alltag im Sekretariat. Dafür sind einige Fähigkeiten und eine positive innere Haltung notwendig. Gemeint ist z. B. das Gespräch nicht nur anzunehmen, sondern mit dem Gesprächspartner zu kommunizieren. 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 die Anrufe nur 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 benötige?
- 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

## Zielgruppe

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

## Termine

Bremen: 5. November 2010

Hamburg: 12. November 2010

Jeweils 09:00 - 17:00 Uhr

## Preise

275,00 € inklusive Seminarunterlagen und einem Snack am Vor- und am Nachmittag. Ein Mittagessen ist nicht enthalten.

Kooperation mit dem bSb Bundesverband für Sekretariat und Büromanagement e. V.:

Für bSb-Mitglieder bieten wir einen Sonderpreis in Höhe von 235,00 € an.

Alle Preise zzgl. 19% Mehrwertsteuer.

## Anmeldeschluss:

Jeweils 4 Wochen vor Seminarbeginn.

## Wer wir sind

BÜRO UND SEKRETARIAT Birgit Müller (BUS) ist ein Dienstleister rund um das Sekretariat.

## Das Portfolio von BUS:

### Backoffice

BUS übernimmt „alle Arbeiten, die Sie Ihrer Sekretärin auch geben“. Das reicht von Schreibarbeiten und Erstellung von Präsentationen bis zu Geburtstagserinnerungen. BUS unterstützt in Spitzenzeiten ganz kurzfristig oder übernimmt einzelne Bausteine als Dienstleistung für das vorhandene Sekretariat.

### Teamassistenz

Hier geht BUS einen Schritt weiter, übernimmt Aufgaben aus dem Backoffice-Bereich, ist aber zusätzlich verantwortlich für die Organisation des Sekretariats. Das heißt BUS ist für den kompletten Sekretariatsbereich zuständig und führt parallel transparente Strukturen ein.

### Beratung/Coaching und Seminare

Birgit Müller geht in bestehende Sekretariate, überprüft dort die Abläufe anhand von Schattentagen und entwickelt aus diesen Erkenntnissen ein individuelles Konzept mit dem Ziel, Abläufe reibungslos, effizient und transparent zu organisieren.