



Seminar	<h2>Kompetent und wirkungsvoll am Telefon</h2>	2 Tage
Zum Thema	<p>Ohne Telefon geht nichts!</p> <p>In der heutigen Gesellschaft ist das Telefon eines der wichtigsten Kommunikationsmittel. Egal ob beim Verkaufsgespräch, einer schwierigen Reklamation oder beim Annehmen eines Telefonats an der Zentrale – am Telefon zählt die Stimme. Warum? Mit Ihrer Stimme und Ihrer Sprache repräsentieren Sie das Unternehmen und der Anrufer macht sich automatisch ein Bild davon. Eine Einflussnahme durch eigene Körpersprache und Einschätzung des Gesprächspartners anhand seiner körpersprachlichen Signale fallen vollständig weg. Die Artikulation und Modulation erhalten dadurch besondere Bedeutung, vor allem, wenn es darum geht, ein gutes Gesprächsklima zu schaffen. Nachdem die Kundenkommunikation am Telefon zum Standard eines jeden Unternehmens gehört, wird Professionalität erwartet. Denn schließlich gilt: Jedes Telefongespräch ist nur so gut wie das Gefühl, das es beim Kunden hinterlässt.</p>	
Lernziele	<p>Dieses Seminar vermittelt Ihnen wertvolle Tipps für die Vorbereitung und den Ablauf von Telefongesprächen. Die Grundlagen der Artikulation, Vokalisation, Phrasierung und Modulation helfen Ihnen, sich besser mit Ihren Gesprächspartnern zu verständigen. Praktische Übungen machen Ihnen Eigenverhalten bewusst und führen zu zielgerichtetem und kundenfreundlichen Telefonieren.</p>	
Lerninhalte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Was macht Verhalten am Telefon so schwierig?</li><li>• Was bedeutet Telefonkompetenz?</li><li>• Testen Sie Ihr Verhalten und Ihre Wirkung am Telefon!</li><li>• Rhetorische Elemente beim Telefonieren</li><li>• Praktische Übungen am Telefon</li><li>• Freundliche und zielorientierte Gesprächsführung</li><li>• Wie gut können Sie „zwischen den Zeilen lesen“?</li><li>• 4 Regeln für das erfolgreiche Gespräch</li></ul>	
Methodik	<p>Lehrgespräch, Diskussion, praktische Übungen mit Telefonanlage und Tonaufzeichnung</p>	
Ort	<p>Lindenhof, Heiligenberg-Steigen, Mühlenweg 17</p>	
Teilnehmerzahl	<p>Begrenzt auf 12 Personen, damit genügend Zeit für Fragen und Probleme des einzelnen Teilnehmers gegeben ist.</p>	
Referentin	<p>Eva Nägele Gesellschafterin und Prokuristin der Nägele &amp; Partner GmbH</p>	
Seminargebühr	<p>995 Euro inkl. Seminarunterlagen und Pausengetränke zuzügl. gesetzlicher MwSt.</p>	