

## Telefontraining - NEU

Telefontraining - NEU

Service- und kundenorientiertes Telefonieren ist heute mehr denn je ein Erfolgsfaktor. Die Teilnehmenden dieser Veranstaltung erfahren, wie wichtig es ist, positiv zu kommunizieren und bei Reklamationen zu reagieren. Sie haben die Möglichkeit, eigene Praxisbeispiele einzubringen und mit Videoanalyse zu reflektieren. Zielgruppe sind Auszubildende und alle Interessierten, die an der Telefonzentrale, im Kundenservice, an der Rezeption, im Vertrieb oder in der Verwaltung eingesetzt werden. Es sind keine Vorkenntnisse notwendig. Die Interessenten lernen, das Telefon als die erste Visitenkarte des Unternehmens zu nutzen und mit Ihren Gesprächspartnern souverän zu kommunizieren. Inhalte: - Der erste Eindruck am Telefon - Positive Kommunikation - Auswirkung der Negationen aus Tonation und Telefonstimme - Fragetechnik und Gesprächsführung - Reklamationsmanagement - Praktische Übungen in der deutschen und englischen Sprache

Dozent(en):	Kozok, Anette Claudia
Veranstaltungsort:	VHS: Raum 14 - Mehrzweckraum
Veranstaltungstag(e):	Samstag
Zeitraum:	Sa. 16.03.2019 - Sa. 16.03.2019
Dauer:	1 Termine
Gebühren:	58,04 € (44,84 € ab 8 Teilnehmern)
Mindestteilnehmer:	5
Teilnehmer maximal:	10

Einzeltermine

16.03.2019

08:00 - 14:30 Uhr

VHS: Raum 14 - Mehrzweckraum