

# Das Telefon

— die Visitenkarte des Unternehmens —

## Die Situation

Ihr Arbeitsgebiet ist vom Telefon abhängig oder wird weitgehend durch das Telefon beeinflusst. Als selbstverständliches Kommunikationsinstrument nutzen Sie das Telefon routiniert. Die Telefonkontakte verlaufen in der Regel positiv. Doch manchmal haben Sie das unbestimmte Gefühl "es müsse noch mehr zu machen sein". Manchmal möchten Sie das Verbindungskabel kappen, um endlich Ihre Aufgaben erfüllen zu können.

## Der Nutzen

Durch den bewussten Umgang mit dem Telefon werden Sie bereits nach wenigen Tagen die Vorteile einer aktiven, effizienten Gesprächsführung bemerken. Ihre Gespräche werden zielorientierter. Im Umgang mit kritischen Situationen am Telefon gewinnen Sie noch mehr Sicherheit. Ihre Wirkungsweise am Telefon können Sie — sowohl durch Ihr sprachliches als auch Ihr persönliches Auftreten — gezielt steuern.

## Die Zielgruppe

Sachbearbeiter aus allen Unternehmensbereichen — insbesondere Verkaufsdienst — Kundenbetreuung, Hotline-Mitarbeiter und Mitarbeiter der Telefonzentrale

## Die Themenschwerpunkte

- Was ist Kommunikation?
- Die Grundlagen der menschlichen Kommunikation
- Die aktive Zuhörerschaft
- Der bewusste Umgang mit der Sprache / der Stimme
- Wie führe ich aktiv ein Telefonat?
- Wie übernehme ich die Gesprächsführung am Telefon?
- Wie gehe ich partner- / kundenorientiert mit Reklamationen und Einwänden um?
- Wie gehe ich mit schwierigen Gesprächspartnern um?
- Wie kann ich meine Gesprächsqualität sichern?
- Die Nachbereitung von Telefongesprächen

## Die Methoden

Lehrgespräche, Partner- und Gruppenarbeiten, Erfahrungsaustausch und praxisorientierte Rollenspiele an der Telefon-Simulator-Anlage

<b>Ihre Seminarleiterin</b>	Gerla Seelow-Miehe
<b>Wann und wo</b>	14.02.-15.02.2007 in Düsseldorf 12.09.-13.09.2007 in Hamburg
<b>Seminargebühr</b>	€ 700,00 zzgl. MwSt
<b>Teilnehmer</b>	min. 6 — max. 12



### Gerla Seelow-Miehe

Jahrgang 1955 • kfm. Ausbildung • langjährige Tätigkeit als Führungskraft in: Vertrieb, Verkauf und Callcentern • Trainerin seit 1988 • Trainerausbildung

#### Arbeitsschwerpunkte:

"rund um's Telefon", Verkaufskommunikation