

Telefonieren mit Herz, Humor und Stil

Kommunikationstipps für Profis

Inhalt und Ziele

- Psychologische Hintergründe des Zusammenspiels von Wahrnehmung und Kommunikation
- Telefon-Standards neu belebt: Kundenorientierung, Freundlichkeit, Servicegedanke
- Was kommt zuerst – Gesprächstechnik oder innere Haltung?
- Emotionsmanagement
- Gibt es eine Typologie von Anrufern – und wenn ja, wie auf die Unterschiede eingehen?
- Praktische Arbeit an Ihren Beispielen

Sie als Verwaltungsmitarbeitende sind auch Kommunikationsprofis. Das Seminar unterstützt Sie dabei, Telefonate mit Herz, Humor und Stil zu führen, noch mehr Freude am »Bürger-service« zu haben und auch schwierige Situationen am Telefon zu meistern.

Wir vermitteln Ihnen Inhalte, Tipps und Techniken, regen Sie aber auch zur Reflexion des eigenen (bisherigen) Telefonverhaltens an. Wir bieten Ihnen einerseits Übungssettings, in denen theoretische Hintergründe erfahrbar werden, und andererseits die Möglichkeit, die vorgestellten Techniken in Rollenspielen auszuprobieren und dabei von professionellem Feedback zu profitieren.

Lernmethode

Theorie-Input, Praxisbeispiele, praktische Übungen, Rollenspiel

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainerin

- Frau Alice Markus-Trojer, ppc training Rath & Artner GmbH

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 734
Termin: 13.–14. September 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Inhalte und Gesprächsführungsmethoden bzw. -techniken stellen wir nicht einfach vor, sondern erarbeiten sie nach Möglichkeit mit Ihnen gemeinsam. Bringen Sie daher bitte eigene Beispiele und viele Fragen mit!

Über die Trainerin

Alice Markus-Trojer

ppc training Rath & Artner GmbH, diplomierte Wirtschaftstrainerin und Coach.

Arbeitsschwerpunkte: Kundenorientierte Kommunikation, Gestaltung des persönlichen und telefonischen Kundenkontakts, wirksames Beschwerdemanagement, Customer-Service- und Call-Center-Trainings

office@ppctraining.at