Fit am Telefon für Azubis

Der tägliche Umgang mit dem Telefon ist zwar für den Auszubildenden im modernen Zeitalter der Handy´s geübt, allerdings entsprechen diese Fähigkeiten nicht den Ansprüchen und den ständig steigenden Anforderungen im Unternehmen. Dafür sind Fähigkeiten und eine innere Haltung notwendig, wie sie bisher nur selten in Familie und Schule gefordert und gefördert worden sind. Gemeint sind z. B. die gezielte Gesprächsführung sowie Kommunikation mit dem Gesprächspartner, das Gefühl nun Repräsentant des Arbeitgebers zu sein u.s.w. Das Seminar will Ihren Berufsanfängern Hilfen anbieten das Telefon wirksam einzusetzen und sich in Schwierigen Situationen kundengerecht zu verhalten.

Die geplanten Inhalte:

- Verhaltensregeln am Telefon
- Begrüßung und Vorstellung, entscheidend für das positive Gesprächsklima am Telefon, Wirkung einer positiven Einstellung zum Anrufer
- Zusammenhänge zwischen Stimmung und Stimme
- Kooperation statt Konfrontation
- Vorgehensweisen am Telefon
- Vorbereitung und Überlegung für ein gezieltes Telefongespräch
- Aktives Zuhören / Was meint der Anrufer wirklich?
- Klarheit schaffen durch richtig gestellte Fragen
- Situationsanalyse anhand von Fallbeispielen
- Was bedeutet eine Reklamation für den Kunden und das eigene Unternehmen?
- Gesprächsanalysen

Termine: Donnerstag, **13. September 2012**, 09:00 – 16:30 Uhr **oder**
Freitag, **14. September 2012**, 09:00 – 16:30 Uhr

Preis: 135,00 €

Ort: BIZ Bamberg, Ohmstraße 15, 96050 Bamberg

Anmeldung: siehe beigefügten Anmeldebogen
bis spätestens 01. September 2012

Weitere Informationen bei Ina Wiedemann, Tel: 0171/22 5858 3 oder

wiedemann@ihk-lernen.de