

Reden statt Gerede und Ihr Lächeln schwingt durchs Telefon

- für**
- Unternehmen und Einrichtungen die ihre Arbeitsprozesse effizienter, effektiver und persönlich befriedigender gestalten wollen.
 - Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für die Qualität und Effizienz der Kommunikation am Telefon eine große Rolle spielt.

Termin nach Absprache

Ort **Seminarräume der UdW GmbH**
Gebrüder-Boll-Str. 1c
17033 Neubrandenburg

mit **Elke Franz (Junior – Consultant UdW GmbH)**

Zum Thema:

Die Kommunikation per Telefon bringt einige Besonderheiten mit sich, die für die alltägliche Kommunikation Vorteile bieten, aber auch für einige Störungen sorgen können. Wie Sie erkennen, was Sie im Telefonat tun können, um das Gespräch mit der jeweils angemessenen Qualität und Geschwindigkeit zu führen, ist Ziel des Seminars.

- Wir haben Interesse an einer Inhouse-Schulung.**
 - Wir sind am Thema interessiert, aber der Termin passt nicht, bitte rufen Sie uns an.**
-

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax 0395/ 570 74 11
per mail info@udw.de

Anmeldung zum UdW Seminar
Reden Statt Gerede.....

Vor- und Zuname Funktion

Firma/Anschrift
.....

Tel/Fax Beschäftigte

eMail Datum/Unterschrift

Ihr Nutzen

Sie erkennen die Signale, die Menschen aussenden und reagieren angemessen. Sie trainieren praxisorientierte Techniken, deren Umsetzung Ihnen eine souveräne und konstruktive Gestaltung ihrer Arbeitsbeziehungen mit Kunden ermöglicht.

Methodik

Test, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele

Inhalte

- Kommunikationsmodelle: Was am Telefon zur Sprache kommt, obwohl es nicht gesagt wird
- Servicestandards: Bewusstsein für die eigene Qualität
- Gesprächsarten: Worin liegt die Besonderheit des aktuellen Gesprächs
- erleichternde Faktoren für das Führen von zielorientierten Gesprächen
- der konstruktive Umgang mit unangenehmen Gesprächssituationen: persönliche Angriffe, Beschwerden, das Ende der Möglichkeiten, Gespräche ohne Ende
- Praktische Übungen zu den Themen
- Persönliche Einstellung ein wesentlicher Erfolgsfaktor

Fragen zum Seminar beantwortet Ihnen

Elke Franz

UdW GmbH, Gebrüder-Boll-Str. 1c, 17033 Neubrandenburg

Tel: 0395 57074-21 Fax 0395/ 570 74 11

www.udw.de