SEKRETARIAT UND ASSISTENZ

Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer
2024-44006S

Termin
21. Oktober 2024
09:00 bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
268,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Inhalte

Die Ansprüche und Erwartungen der Kund:innen sind hoch. Kompetenz, Freundlichkeit und persönlichen Nutzen – diese Faktoren erwarten unsere Gesprächspartner:innen: Mit positiver Kommunikation, kundenorientiertem Verhalten, psychologischem Feingefühl und Souveränität können Sie – auch in schwierigen Situationen -, wirkungsvoll handeln. Gerade bei gereizten, verärgerten Kund:innen ist es besonders wichtig, dass Sie
Professionalität und Kundenorientierung auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen zeigen. Lernen Sie diese Fähigkeit!

Telefon – die Visitenkarte der Behörde/der Firma/ des Unternehmens — Die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens
Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kund:innen/Bürger:innen?
Gesprächspartner:innen am Telefon mitnehmen

- Positiven Kontakt herstellen
- Wie melde ich mich - (Ein-)Stimmung und Wirkung
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen

Aktives Zuhören, Wahrnehmung, Fragen, Botschaften
Umgang mit Emotionen, Provokationen und eigenen Fehlern
Durch positive Formulierungen überzeugen
Gesprächstechniken um Kundengespräche zu leiten,

- um Bedürfnisse der Kund:innen/Bürger:innen zu erfahren,
- um mit verbalen Angriffen und Provokationen umzugehen

Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen/Kund:innen:

- Was tun, wenn …? - Abwehr von unfairen (persönlichen) Methoden
- Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag – Ihr Fall?!
- Strategien im Umgang mit schwierigen, verärgerten Kund:innen
- Empathie: verstehen, besänftigen und Mitgefühl zeigen

Übungen – Aus der Praxis für die Praxis

Dozent:innen

Dominik Beierbach
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Ort

VWA Bildungshaus Stuttgart
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Google Maps

Kontakt

Information

Katharina Rimmer
0711 21041-42
K.Rimmer@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Andrea Daubner
0711 21041-35
a.daubner@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen in Sekretariat und Assistenz, Mitarbeiter:innen mit vielen Telefonkontakten, die ein imageförderndes Verhalten entwickeln wollen.

Ziele

Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

Hinweise

Dieses Seminar ist Teil der Kompetenzreihe der Württ. VWA „Sekretariat und Assistenz – Grundlagen".
Besuchen Sie die Module 1 bis 6 unserer Reihe "Kompetenz in Sekretariat und Assistenz" und sichern Sie sich Ihr VWA-Zertifikat! Nutzen auch Sie dieses Angebot der Württ. VWA für Ihre beruflichen Ziele.