

Seminar „Erfolgreich telefonieren“

Vom 22. bis 23. Februar 2018 in Köln



Grundlagen der Kommunikation am Telefon

oder

Was Sie schon immer über das Telefondolmetschen wissen wollten

Auch für gehörlose Menschen, die schon viel Erfahrung im Umgang mit Telefonvermittlungsdiensten haben, kann das Telefonieren eine Herausforderung sein.

- Haben Sie sich schon einmal gefragt, wie Sie besser telefonieren können?
- Hatten Sie schon einmal das Gefühl, dass es bestimmte Regeln für Telefongespräche gibt, die für Hörende selbstverständlich sind, die Sie aber nicht kennen?
- Möchten Sie sicherer im Umgang mit einem Anrufbeantworter, Telefonmenü oder einer Person im Callcenter werden?

Dann besuchen Sie unser Seminar.

Kontakt

Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8, 24768 Rendsburg
Tel.: 04331 – 58 97 22, Fax: 04331 – 58 97 45
www.telesign.de E-Mail: info@telesign.de

telesign
DEUTSCHLAND

Trainer



Christiane Schuller



Holger Ruppert



Dr. Okan Kubus

Ziele des Seminars

- Erlernen eines verbesserten Kommunikationsverhaltens
- Kennenlernen der Vorstellung/ Begrüßung zu Beginn des geführten Telefonats
- Erlernen einer angemessenen Gesprächsführung
- Erwerb von Kenntnissen zum Führen zielorientierter Gespräche
- Entwicklung eines Bewusstseins für zeitliche Kontrolle: Wie fasse ich mich kurz und erreiche trotzdem mein Gesprächsziel?
- Kennenlernen einer guten Beendigung eines Telefonats

Seminarinhalte

- Gesprächskonventionen und Telefonverhalten
- Gesprächsstrategien (Mögliche Ursachen für Konflikte und Umgangsstrategien)
- Telefonkultur
- Rollenspiele, Konfliktfallanalyse und Probeanrufe

Teilnahme

- Mindestens 8 Teilnehmer/innen
- Bitte Anmeldeformular ausfüllen und an info@telesign.de schicken (Frist: 07.01.2018)
- **Bei Teilnahme aus beruflichen Gründen:** Antragstellung an zuständiges Integrationsamt mit Bedarfsfeststellung

Veranstaltungszeitraum & -ort

- **22.-23.02.2018**
1. Tag: 13:00-18:00 Uhr, 2. Tag: 09:00-17:00 Uhr

Seminar:

Loor Ens
Bonner Straße 207
50968 Köln

Hotel:

Motel One Köln-Waidmarkt
Tel-Aviv-Straße 6
50676 Köln

Teilnahmegebühr

- 890,00 Euro
Übernachtung und Verpflegung sind in der Gebühr enthalten

Kontakt

Johannes-Wilhelm-Geiger-Weg 8, 24768 Rendsburg
Tel.: 04331 – 58 97 22, Fax: 04331 – 58 97 45
www.telesign.de E-Mail: info@telesign.de

telesign
DEUTSCHLAND