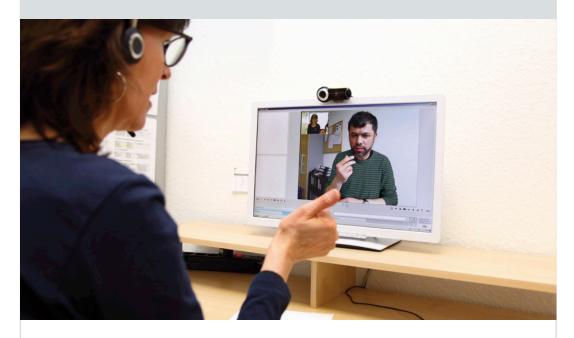
# Seminar "Erfolgreich telefonieren"

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



## 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: Hotel:

Loor Ens Motel One Köln-Waidmarkt

Bonner Straße 207 Tel-Aviv-Straße 6 50968 Köln 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

