

Kompetenz am Telefon

Zielgruppe Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist

Ihr Nutzen In diesem Seminar erweitern Sie Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten zu organisatorisch und psychologisch effektivem Umgang mit dem Telefon, schätzen Ihr Telefonverhalten kritisch ein und erproben Gesprächsvarianten.

Inhalt

1. Die Spezifik der Telekommunikation
 - Vor- und Nachteile des Telefonierens
 - Körpersprache am Telefon

2. Der erste Eindruck am Telefon
 - telefonische Visitenkarte
 - kompetent weiterleiten

3. Kompetente Gesprächsführung am Telefon
 - Telefonate vorbereiten – Arbeit mit Telefonskript
 - Gesprächsaufbau und richtiges Sprechen am Telefon
 - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Dozentin Imke Zoitke

Nummer K-02-06/20

Neuer Termin **1. Juli 2020** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Ort SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)

Entgelt 98,00 € Mitglieder des Zweckverbandes
128,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.sksd.de informieren.