

Mit schwierigen Anrufen gelassen umgehen

„Guten Tag, Ihr telefonischer Prellbock!“

Zielgruppe erste Ansprechpartner am Telefon und „Prellböcke“

Ihr Nutzen In diesem Seminar erarbeiten und erproben Sie Verhaltensweisen, mit denen Sie schwierige Situationen am Telefon selbstbewusst, freundlich und souverän bewältigen.

Inhalt

1. Stress am Telefon
 - „Der Kunde stört nie.“?!
 - mit durchdachtem Telefonverhalten Stress für beide Seiten reduzieren
2. „Nein“ sagen und Grenzen setzen
 - Rechtslage beim Telefonmarketing
 - Tricks durchschauen und aufdringliche Anrufer loswerden
3. Schwierige Telefonate bewältigen mit effektiven Kommunikationstechniken
 - mit den richtigen Formulierungen eine positive Beziehung aufbauen
 - Vielredner stoppen, verärgerte Kunden „von der Palme holen“ und andere Schwierigkeiten meistern – mit Charme und Bestimmtheit

Dozentin Katrin Michler-Pistrujew

Nummer K-07-16/19

1. Termin **3. September 2019** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr - bereits ausgebucht
2. Termin **5. September 2019** 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