

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Spezifik der Telekommunikation <ul style="list-style-type: none"> - Vor- und Nachteile des Telefonierens - Körpersprache am Telefon 2. Der erste Eindruck am Telefon <ul style="list-style-type: none"> - telefonische Visitenkarte - kompetent weiterleiten 3. Kompetente Gesprächsführung am Telefon <ul style="list-style-type: none"> - Telefonate vorbereiten – Arbeit mit Telefonskript - Gesprächsaufbau und richtiges Sprechen am Telefon - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen 	
Dozentin	Imke Zoitke	
Nummer	K-02-06/24	
Termin	8. August 2024 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
Entgelt	109,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	142,00 €	Nichtmitglieder

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