

## 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-02-06/19

**Termin** **18. Juni 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