

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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stress am Telefon <ul style="list-style-type: none"> - „Der Kunde stört nie.“?!) - mit durchdachtem Telefonverhalten Stress für beide Seiten reduzieren 2. „Nein“ sagen und Grenzen setzen <ul style="list-style-type: none"> - Rechtslage beim Telefonmarketing - Tricks durchschauen und aufdringliche Anrufer loswerden 3. Schwierige Telefonate bewältigen mit effektiven Kommunikationstechniken <ul style="list-style-type: none"> - 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-07-16/20
Termin	28. September 2020 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	200,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 130,00 € Nichtmitglieder

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