

Besucherempfang und Telefon - Visitenkarte des Unternehmens

für **Mitarbeiter von Telefonzentralen und Wachgesellschaften,
Sekretärinnen, Mitarbeiterinnen mit Aufgaben in Besucherempfang
und Telefondienst**

Termin **18.06.2010**
von 9.00 bis 17.00 Uhr mit Mittagspause

Ort **Atlanta Hotel International Leipzig
Südring 21
04416 Leipzig**

mit **Dr. Christine Zschaler, Kommunikationstrainerin**

Zum Thema

Die Wirkung eines Unternehmens in der Öffentlichkeit wird wesentlich mitgeprägt durch den „ersten Eindruck“, den Kunden, Gesprächspartner, Besucher u. a. erhalten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die persönlich oder am Telefon als erste Kontaktperson des Unternehmens in Erscheinung treten, tragen große Verantwortung für die positive Präsentation von Firmenimage und Unternehmensphilosophie.

- Wir haben Interesse für eine Inhouse-Schulung.**
- Wir sind am Thema interessiert aber der Termin passt nicht, bitte rufen Sie uns an.**

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung
per Fax **0351/8322422**
über Internet www.rkw-sachsen.de
als E-Mail wbildung@rkw-sachsen.de

Anmeldung zum RKW-Seminar 01-4113
Besucherempfang und Telefon
am 18.06.2010

Vor- und Zuname Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte

E-Mail..... Datum/Unterschrift

Ihr Nutzen

Sie entwickeln oder festigen Verhaltensweisen, mit denen Sie bei Anrufern und Besuchern Sympathie gewinnen und das Unternehmen wirkungsvoll präsentieren können. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und schwierige Situationen zu meistern.

Methodik

Lehrgespräch und Erfahrungsaustausch, Gruppen- und Einzelübungen, Rollenspiele und Training an der Telefontrainingsanlage

Inhalte

- ❑ **Besucherempfang und Telefondienst als Werbung für das Unternehmen**
- ❑ **Umgang mit Besuchern**
 - Empfang
 - Vermittlung, Betreuung
 - Gesprächsführung
- ❑ **Telefonische Visitenkarte**
- ❑ **Telefonrhetorik**
 - Gesprächsaufbau und richtiges Sprechen am Telefon
 - Wirkungsmittel Sprache und Stimme
 - Gesprächsaufbau
 - Argumentation, Fragetechnik, aktives Zuhören
 - Einwandbehandlung
- ❑ **Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen**
- ❑ **Telefonate und Gespräche vorbereiten**
- ❑ **Telefonate und Gespräche richtig weitergeben**
- ❑ **Ton und Takt am Telefon**
- ❑ **Rationell und kostenbewusst telefonieren**

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen, Imbiss und Pausenversorgung

270,-- € zzgl. ges. MwSt.

Fragen zum Seminar 01-4113 beantworten Ihnen

Christine Brodauf 0351/8322338
Ramona Laudel 0351/8322331

Anmeldungen

Sichern Sie sich Ihren Platz und faxen Sie uns Ihre Anmeldung. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Teilnehmerkarte und eine Wegbeschreibung. Die Rechnung schicken wir Ihnen nach der Veranstaltung, bei mehrtägigen Veranstaltungen nach dem 1. Tag.

Kostenfreie Stornierungen sind bis 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich. Die Veranstaltung muss ausfallen? Wir benachrichtigen Sie so früh wie möglich. Zahlen müssen Sie selbstverständlich nichts. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RKW Sachsen GmbH. Übernachtungshinweise erhalten Sie mit der Wegbeschreibung, notwendige Buchungen nehmen Sie bitte selbst vor.

RKW Sachsen GmbH
Freiberger Straße 35
01067 Dresden