skilltrainer.ch
Powered by KV Business School Zürich

Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon

Praxis-Training mit einer Business-Schauspielerin

Webcode	XGBM
Kurstyp	Seminar
Beschreibung	Am Telefon sind Sie die sprachliche Visitenkarte des Unternehmens und prägen das Firmen-Image massgebend. Lernen Sie in diesem Seminar praxisorientierte Techniken und Werkzeuge kennen, damit Sie Ihren persönlichen Auftritt am Telefon zum Erfolg führen. Im Zentrum steht die kunden-, dienstleistungs- und service-orientierte Gesprächsführung: von der professionellen Vorbereitung über die sympathische Begrüssung über das korrekte Weiterleiten bis zur Verabschiedung und Nachbearbeitung. Eine Business-Schauspielerin schlüpft in jede von den Teilnehmenden geschilderte und vom Seminarleiter vorgegebene Rolle und inszeniert Gesprächs-Situationen authentisch. Als interaktive Lernpartnerin agiert sie als „Crash-Test-Dummy“, damit Sie das Erlernte in einer geschützten Umgebung direkt ausprobieren können.
Was Sie erwartet	• Wow!-Erlebnisse am Telefon bieten und so dem Gesprächspartner ein Lächeln ins Gesicht zaubern. • Die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation am Telefon, damit Sie Telefongespräche bewusst in die gewünschte Richtung steuern können. • Mentale Stärke & emotionale Belastbarkeit, damit Sie auch kritische Gesprächssituationen professionell und selbstbewusst bewältigen. • Gesprächssimulation mit einer Business-Schauspielerin in geschützter Umgebung, damit die Umsetzung im Arbeitsalltag gelingt.
Ermässigungen und Pakete	10% Rabatt: Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich erhalten eine Ermässigung von 10% auf die Kurskosten. Alle Infos zur Mitgliedschaft.
Inhalte in Kürze	• Zeitgemässe Telefonstandards und wie Sie mit Professionalität, Herzlichkeit und Begeisterung die Gesprächspartner für sich gewinnen. • Mentale & emotionale Techniken für einen positiven Gesprächsverlauf. • Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation. • Tipps für den Umgang mit schwierigen Gesprächs-Situationen
Teilnehmende	• Mitarbeitende, die Kundenkontakt am Telefon verbessern möchten • Kundendienst-, Innendienst-, Aussendienst-, Verkauf-, Supportmitarbeitende, etc.
Dauer	1 Tag
Termin/e und Ort/e	• 22.09.2021 / 08:30 - 16:30 Uhr KV Business School Zürich, Bildungszentrum Sihlpost, direkt beim HB Zürich
Preis	595 CHF
Trainer/-in	Ralph Keller Mit Abschluss als eidg. dipl. Verkaufsleiter, Ausbilder mit eidg. FA und Sport-Mentaltrainer CAS IAP/ZHAW, hat er sich nach seiner Laufbahn in der Sportartikel-Wirtschaft selbstständig gemacht. Als Gründer und Inhaber von heyah! steigert er die Leistungskraft von Persönlichkeiten und arbeitet für Unternehmen, die sich durch die Servicequalität profilieren. Profitieren Sie von seinem grossen Praxis-Wissen und seiner Methoden-Vielfalt.

Bildungsberater/-in

Aleksandra Radosavljevic
+41 44 974 30 48
sihlpost@kv-business-school.ch