

Information zum Seminarangebot



BWU
BILDUNGSZENTRUM
DER WIRTSCHAFT
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

Telefontraining für Auszubildende

- Der gute Ton am Telefon-
18. Oktober 2011

Zielgruppe:

Auszubildende aus allen Bereichen, die per Telefon Kundenkontakt haben

Seminarziel

Die Auszubildenden sollen mit der allgemeinen Gesprächssituation am Telefon vertraut gemacht werden. Dabei soll der richtige Umgang mit Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten trainiert werden.

Seminarinhalt

- Gesprächseröffnung (Lächeln, Meldetext)
- Aktives Telefonieren (Vorbereitungen treffen, Gesprächsziele festlegen)
- Passives Telefonieren (Verbinden, Anruf weiterleiten, Anliegen entgegennehmen, Rückruf zusagen)
- Umgang mit „schwierigen Gesprächspartnern“
- Informationen holen und weitergeben (Fragen, aktiv zuhören, Einwände entkräften)
- Abschlussvereinbarung und höflich verabschieden (Der letzte Eindruck bleibt)

Dozentin:

Susann Buschmann
Telefonmarketing, Hamburg

Termin:

18. Oktober 2011
von 09:00-17:00 Uhr

Dauer:

1 Tag

Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt € 140,00 pro Person.

Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

Seminar-Kennziffer:

01.2.50/1

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

Anmeldung:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.

Telefon:
(0421) 36 325 – 21/ -13

e-mail:
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2008
§ 4 WBG des Landes Bremen

Veranstaltungsort:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen