

<b>Seminartitel:</b>	<b>„Der richtige Ton am Telefon“</b> - So überzeugen Sie im Telefondialog
<b>Zielgruppe:</b>	<u>Für Handel, Hersteller und Dienstleister:</u> leitende Angestellte, Verkäufer, Kundendienstsachbearbeiter, technische Kundendienstmitarbeiter
<b>Seminarinhalte:</b>	<p>Im persönlichen Gespräch mit unseren Kunden kommunizieren wir auf verschiedenen Ebenen: wir nutzen Körpersprache und Stimme, um Sympathie und eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen.</p> <p>Eine Vielzahl an Kundenkontakten findet jedoch am Telefon statt. Hier besteht eine besondere Situation: wichtige Bestandteile der Kommunikation fallen weg, allein Wort und Stimme zählen. Umso wichtiger ist es, die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon zu kennen und zu nutzen. Denn eine freundliche und zielgerichtete Gesprächsführung am Telefon stellt einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil dar.</p> <p>In unserem Seminar „Der richtige Ton am Telefon“ erhalten Sie praktische Tipps und Tricks, um im Telefondialog zu überzeugen.</p> <p>Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundregeln der Kommunikation am Telefon: Stimme, Wortwahl, Körpersprache</li> <li>• Phasen eines Telefongesprächs</li> <li>• Kundenorientierte Gesprächstechniken: Ich-Botschaften, Aktiv Zuhören, die richtigen Fragen stellen</li> <li>• Telefonstandards: einheitliche Begrüßung, positive Verabschiedung, professionelle Weiterleitung</li> <li>• Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächen</li> <li>• Gespräche taktvoll beenden</li> <li>• Wo entsteht die Stimme: Physiologie der Stimme</li> <li>• Stimmbildungsübungen für eine gesunde Stimme</li> </ul>
<b>Referentin:</b>	Kerstin Engelmann Diplom-Betriebspädagogin und Diplom-Burnout-Prophylaxe-Trainerin
<b>Termin:</b>	<b>05.12.2024</b>
<b>Ort:</b>	Geschäftsstelle der Deutschen Gütegemeinschaft Möbel e.V. Friedrichstr. 13-15, 90762 Fürth
<b>Seminardauer:</b>	<b>09.30 Uhr bis 16.00 Uhr</b>
<b>Kosten:</b>	Preis für DGM- und VHK-Mitglieder: pro Person 355,- € Preis für Nichtmitglieder: pro Person 395,- €  Inklusive Tagungspauschale für Verpflegung und Getränke sowie Tagungsunterlagen und Teilnahmeurkunde zzgl. Mehrwertsteuer
<b>Anmeldeschluss:</b>	<b>1 Woche vor Seminarbeginn</b>
<b>Anmeldungen unter:</b>	<a href="https://dgm-akademie.de/de/">https://dgm-akademie.de/de/</a> <b>Bitte Verband angeben!</b>