

## Überzeugende Kommunikation am Telefon

MZ756

Ein Großteil der internen und externen Kommunikation läuft heute über das Telefon. Viele Mitarbeiter/Innen sehen sich hier häufig schwierigen Situationen gegenüber: Sie sind mit unterschiedlichsten Gesprächssituationen und Menschen konfrontiert, sollen flexibel sein, kundenorientiert denken. Ferner sind sie in hohem Maße Imagerträger ihres Unternehmens. Im Seminar reflektieren die Teilnehmer/Innen ihr Kommunikationsverhalten am Telefon. Sie erarbeiten und üben Techniken zur Optimierung der individuellen Telefonsituation.

Folgende Themen werden behandelt:

- Kommunikation am Telefon
- Die persönliche Wirkung am Telefon: Intonation, Satzmelodie, Betonung
- Der Telefonarbeitsplatz
- Der erste Kontakt: Gesprächsebenen
- Aktiv oder passiv telefonieren
- Rhetorik am Telefon
- Schwierige Situationen im Telefonkontakt
- Reklamationsbehandlung
- Entwicklung von Gesprächsleitfäden für Telefonate
- Führen durch Fragen
- Abschlusstechniken im Gespräch
- Nachbearbeitung von Telefongesprächen
- Übungsbeispiele aus der Praxis der TeilnehmerInnen.

Dauer: 1 Tag

### TERMINE, PREISE UND BUCHUNGSMÖGLICHKEIT

[↗ zur aktuellen Terminübersicht mit Preisangabe und Buchungsmöglichkeit](#)

Geplante Termine:

—

Kurspreis<sup>(1)</sup>: 545 EUR

(1) Änderungen vorbehalten

### KONTAKT UND BERATUNG

Administration/Beratung: **Paula Seipenbusch**, [↗ Kontakt](#)

Fachliche Fragen: **Elisabeth Gillich**, [↗ Kontakt](#)

### INFORMATIONEN

[soft-skills@ftu.kit.edu](mailto:soft-skills@ftu.kit.edu)

[↗ Übersicht Themenbereich](#)

[20006680] 05.11.2022