Fit und kompetent am Telefon - Die Kunst des guten Gesprächs - Vollzeit - Präsenz

Kurs-Nr. AOMFKT

Beschreibung

Telefonieren ist mehr als nur Sprechen. Denn ohne Mimik und Gestik zählt nur das, was wir sagen und wie gut wir zuhören. Unsere Stimme, Wortwahl und Zuhörfähigkeit entscheiden darüber, ob ein Gespräch angenehm, professionell und zielführend verläuft.

In diesem interaktiven Training beleuchten wir, wie Sprache wirkt, welche Signale wir unbewusst senden und wie wir Gespräche wertschätzend und klar führen. Mit spannenden Einblicken in das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun und die Verhaltenspräferenzen nach DISG entdecken wir, warum Menschen unterschiedlich hören, verstehen und reagieren.

Kein reines Techniktraining, sondern ein Seminar für alle, die ihre Telefonkommunikation bewusster gestalten und mit jedem Gespräch eine echte Verbindung schaffen möchten.

Dein Nutzen:

- Du lernst, wie Sprache wirkt und wie du klar & wertschätzend kommunizierst
- Du erkennst, warum Menschen unterschiedlich reagieren – und wie du damit umgehst
- Du gewinnst Sicherheit & Souveränität in Telefonaten jeder Art
- Du nimmst praktische Techniken für erfolgreiche Gespräche direkt mit in den Alltag

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an alle, die beruflich telefonieren, sei es im Kundenservice, in der Assistenz, im Vertrieb, in der Verwaltung oder in anderen Bereichen. Er richtet sich an Menschen, die ihre Telefonkommunikation bewusst verbessern und professioneller gestalten möchten.

Inhalt

- Wie wir am Telefon wirken – und warum es anders ist als im direkten Gespräch
- Das Kommunikationsquadrat – Wie Worte unterschiedliche Botschaften transportieren
- DISG-Verhaltenspräferenzen – Warum wir Menschen unterschiedlich ansprechen sollten
- Techniken der Gesprächsführung
- Aktives Zuhören & gezieltes Nachfragen – Für mehr Klarheit und weniger Missverständnisse
- Professionelle & wertschätzende Gesprächsführung – auch in herausfordernden Situationen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Standort und Termin

Termin auf Anfrage
Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termindetails

8 Unterrichtseinheiten

Investition

€ 384,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartnerin

Aileen Höfner

07721 922-311
07721 922-9311
hoefner@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Schwarzwald-Baar-Heuberg
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Karin Birkel

Förderungen

- ESF Förderung

Fit und kompetent am Telefon - Die Kunst des guten Gesprächs - Vollzeit - Präsenz

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/fit-und-kompetent-am-telefon-die-kunst-des-guten-gespraechs-vollzeit-praesenz_111519

Kofinanziert von der Europäischen Union

Kofinanziert vom Ministerium für Soziales, Gesundheit und Integration Baden-Württemberg

07721 922-200

akademie@vs.ihk.de

IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen