Gesprächsführung am Telefon - Vollzeit - Präsenz

Kurs-Nr. AZTEL-266

Beschreibung

Erfolg im Gespräch hängt im Wesentlichen von der Kommunikationsfähigkeit ab. Dazu gehört, sich auf den Gesprächspartner einstellen zu können, sachlich und zielorientiert zu bleiben, zu lernen, auch in schwierigen Gesprächen die richtigen Worte zu finden, sowie Gesprächsergebnisse richtig umzusetzen.

Zielgruppe

Auszubildende aller Berufe

Inhalt

- Bedeutung des Kunden – kundenorientiertes Verhalten
- Verständliche und sachliche Gesprächsführung
- Meldeformel – Weiterleiten – Vertrösten – Verabschieden
- Fragetechnik
- Aktives Zuhören
- Vor- und Nachbereitung von Gesprächen
- Umgang mit schwieriger Kommunikation – Reklamation, Dauerredner etc.
- Praktische Übungsbeispiele aus dem Berufsalltag

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/gespraechsfuehrung-am-telefon-vollzeit-praesenz_118631

Standort und Termin

DO. 03 DEZ. 2026

03. Dezember 2026
Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termindetails

8 Unterrichtseinheiten

08:30 - 16:30 Uhr

Investition

€ 135,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartner

Sascha Bohnert

07721922160

sascha.bohnert@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

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

Dozenten

- Anette Weiß

Das könnte Sie interessieren

- Telefongespräche professionell führen - Aufbauseminar - Vollzeit - Präsenz

07721 922-200
akademie@vs.ihk.de
IHK Akademie
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen