

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.ihkademie-sbh.de/weiterbildung/details/gespraechsfuehrung-am-telefon-vollzeit-praesenz_120033

Standort und Termin

DO.

29
JULI 2027

29. Juli 2027

Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termin details

8 Unterrichtseinheiten

Datum	Tag	von	bis
29.07.2027	Do	08:30	16:30

Investition

€ 145,-
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