Gesprächsführung am Telefon - Vollzeit

Kurs-Nr. AZTEL-243

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

Hinweis

Sie haben noch Fragen?
In unseren FAQs finden Sie Antworten auf Ihre Fragen zu uns, unseren Lehrgängen, den Teilnahme-, Stornierungs- und Prüfungsbedingungen und mehr.

Veranstaltung online ansehen

https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/gespraechsfuehrung-am-telefon-vollzeit_116622

Standort und Termin

MO 15 APR 2024

15. April 2024
Villingen-Schwenningen
Vollzeit

Termindetails

08:30 - 16:30 Uhr

Investition

€ 130,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartner

Andreas Westphal

07721 922-172
07721 922-9172
westphal@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Anette Weiß

Das könnte Sie interessieren

- Telefongespräche professionell führen - Aufbauseminar - Vollzeit