

## 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\\_116623](https://www.ihkakademie-sbh.de/weiterbildung/details/gespraechsfuehrung-am-telefon-vollzeit_116623)

## Standort und Termin

DI

04

JUN 2024

04. Juni 2024

Villingen-Schwenningen  
Vollzeit

## Termin details

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

