

Erfolgreich und servicebewusst telefonieren!

DIE TRAINERIN

Karin H. Schleines



die Bankkauffrau und Sparkassenbetriebswirtin hat langjährige Erfahrung im Bankensektor, speziell im Bereich Kreditmanagement. Sie ist Inhaberin einer Unternehmensberatung und gibt außerdem Seminare zum Thema Bankwissen-

Grundlagen sowie Trainings und Workshops zu den Themen Unternehmenskultur- und Kommunikation, Business Etikette und Business Networking, u.a. auch für Assistentinnen und Office-Manager.

Karin Schleines ist darüber hinaus Lehrbeauftragte im Fachbereich Wirtschaft/Bank an einer Hochschule. Ferner schreibt sie Fachbeiträge für Magazine im Finanz- und Officebereich.

Im Rahmen ihrer nationalen und internationalen Aktivitäten hält sie auch Seminare und Workshops auf Messen und steht als Expertin Rede und Antwort.

ZIELSETZUNG – IHR NUTZEN

Ob im Kundenkontakt, in Telefonkonferenzen, in Gesprächen mit dem Vorgesetzten oder den Mitarbeitern: Alltäglich erleben Sie Situationen, bei denen Sie sowohl am Telefon als auch persönlich „punkten“ können:

Dieses Seminar gibt viele Anregungen und Impulse, die Wahrnehmung für das eigene Auftreten am Telefon und beim Besucherempfang zu sensibilisieren. Sie können das Erlernte direkt in Ihrem beruflichen Alltag umsetzen und sofort Ihre Außenwirkung optimieren!

DIE METHODE

Lehrgespräche, Theorie gekoppelt mit Einzel- und Gruppenarbeiten, praktischen Übungen, Erfahrungsaustausch und Diskussionen

ZIELGRUPPE

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Sekretariat, Assistenz und Office Management

DIE INHALTE

Der Erste Eindruck

- Servicebewusstsein
- Das Telefon als „akustische Visitenkarte“

Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationsebenen
- Kommunikationsmittel

„Gut aufgelegt“

- Die Besonderheiten beim Telefonieren
- Corporate Identity am Telefon: Einheitlicher Auftritt am Telefon
- Beim Gesprächspartner gut ankommen
- Telefonate souverän entgegennehmen und weiterleiten
- Einen charmanten Ausstieg finden

Die Telefonkonferenz:

- Besonderheiten
- Ablauf

Telefon-Etikette: Do's und Dont's

- Umgang mit dem mobilen Telefon
- Umgang mit schwierigeren Zeitgenossen am Telefon

Exkurs: Persönlicher Besucherempfang

- Tipps für den alltäglichen Small-Talk
- Kleine Etikette

Programmänderungen sind vorbehalten.

TRAINING

- > **1-tägig**
mind. 4 Teilnehmer
max. 15 Teilnehmer

9.00 Uhr – ca. 17.30 Uhr

TERMINE / ORTE

- > **3. November 2009**

relexa hotel Frankfurt/Main
Lurgiallee 2
60439 Frankfurt am Main
Telefon (0 69) 9 57 78-0
Telefax (0 69) 9 57 78-8 95

- > **19. Mai 2010**

ARCOTEL Camino
Heilbronner Straße 21
70191 Stuttgart
Telefon (07 11) 258 58-0
Telefax (07 11) 258 58-2200

Bitte nehmen Sie Ihre
Zimmerbuchung selbst vor.

TEILNAHMEGEBÜHR

795,- € zzgl. MwSt.

ANMELDUNG

E-Mail: seminare@convent.de
per Coupon: siehe Rückseite
Internet: www.conventseminare.de

INHOUSE

Dieses Seminar exklusiv und maßgeschneidert an Ihrem Wunschtermin in Ihrem Unternehmen.

**Rufen Sie uns an:
(0 69) 79 40 95-83**