

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 Experte in 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

- > **19. Mai 2010**
ARCOTEL Camino
Heilbronner Straße 21
70191 Stuttgart
Telefon (07 11) 258 58-0
Telefax (07 11) 258 58-2200

- > **24. November 2010**
Inside Premium Hotel
Frankfurt-Niederrad
Herriotstraße 2
60528 Frankfurt am Main
Telefon (0 69) 6 77 32-0
Telefax (0 69) 6 77 32-2 22

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:
(069) 79 40 95 83**

Anmeldung

Bitte schicken Sie uns diesen Coupon ausgefüllt zurück.

FAX (069) 79 40 95-80
POST ConVent Seminare GmbH, Senckenberganlage 10-12,
60325 Frankfurt am Main

TELEFON (069) 79 40 95-83
E-MAIL seminare@convent.de
INTERNET www.conventseminare.de

ICH MELDE MICH VERBINDLICH AN FÜR:

Seminarartikel und Seminartermin

Sie erhalten eine Anmeldebestätigung per E-Mail.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Leistungen

Im Seminarpreis enthalten sind:
Ihre Tagungsunterlagen, die Konferenz-
getränke sowie das Mittagessen.
Jeder Teilnehmer erhält ein Zertifikat.

Stornierung

Eine Stornierung ist bis zu sechs Wochen
vor der Veranstaltung kostenfrei. Bei schrift-
licher Abmeldung bis 14 Tage vor dem
Seminar fallen 50 Prozent der Teilnahme-
gebühr an. Danach müssen wir Ihnen leider
die Gesamtsumme berechnen. Selbstver-
ständlich können Sie sich vertreten lassen.

Seminarabsage

ConVent Seminare behält sich vor, eine
Veranstaltung aus wichtigem Grund
(z.B. wegen Nichterreichen der Mindestteil-
nehmerzahl) abzusagen. Bereits gezahlte
Teilnahmegebühren werden rückerstattet.
Weitere Ansprüche gegenüber ConVent
Seminare bestehen nicht.

Zimmerreservierung

Bitte nehmen Sie Ihre Buchung und
Abrechnung mit dem Hotel selbst vor.

Name	Vorname
Funktion	
Firma	
Adresse (Rechnungsanschrift)	
Telefon	Telefax
E-Mail (für Ihre Anmeldebestätigung)	
Datum	Unterschrift

WEITERE INFORMATIONEN ANFORDERN

- Bitte senden Sie mir Ihre komplette Seminarübersicht.
- Ich interessiere mich für ein Inhouse-Seminar. Bitte rufen Sie mich an.
- Bitte senden Sie mir Ihren kostenlosen Newsletter an folgende E-Mail-Adresse:

Die im Programm genannten Teilnahmebedingungen werden anerkannt.
Organisation und Durchführung: ConVent Seminare GmbH (HRB 57948), Senckenberganlage 10-12, 60325 Frankfurt am Main
Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der ConVent Seminare GmbH, veröffentlicht unter
www.conventseminare.de. Auf Wunsch übersenden wir Ihnen die AGB gern kostenfrei.