

Online-Seminareinladung

Der Telefonkontakt – Visitenkarte Ihres Hauses Professionelles Telefonieren mit Persönlichkeit

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon anwenden
- mandanten- und kundenorientiert und professionell telefonieren
- Beherrschung des „Telefonknigges“
- Selbstbewusstsein und Sicherheit im telefonischen Mandanten/Kundenkontakt

Zielgruppe:

Mitarbeiter/Innen und **Auszubildende**, zu deren Tätigkeit das Telefonieren gehört.

Inhalt:

- Grundlagen der Kommunikation – Besonderheiten am Telefon
- Das Telefon als Visitenkarte Ihres Unternehmens
- Das „1x1 des Telefonknigges“ – Annehmen, Anliegen ermitteln, Weiterverbinden, Rückrufen
- Eigene Wirkung – Entstehen und Beeinflussen
- Tücken und Stärken von nonverbalen Signalen
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Telefonate führen - Vorbereitung und Durchführung
- Schwierige Telefonate meistern

- Umgang mit „genervten“ Mandanten
- Beschwerden annehmen

Vorstand: Marko Nolden und Silvia Nolden

eingetragen im Vereinsregister des Amtsgerichts Bonn unter Nr. 19 VR 3115

Geschäftsstelle: c/o Silvia Nolden - Ahrweg 59 - 53347 Alfter - Tel: 0170 2146485

Bankverbindung: Sparkasse KölnBonn, DE81 3705 0198 0000 0191 33

E-Mail: renobonn@web.de

Homepage: www.reno-bonn.de



Verein der Rechtsanwaltsangestellten des Landgerichtsbezirks Bonn e.V.

- Vorgehen bei langatmigen, umständlichen Gesprächspartnern
- Unangenehme Botschaften übermitteln
- Positives Umformulieren

Referentin:
Gerhild Voigtländer

CGV Schulungen – Gerhild Voigtländer
Training & Coaching
Amselweg 1 a
53604 Bad Honnef

Datum und Uhrzeit: **Samstag, 11.01.2025**
10 bis 13 Uhr

Ausschließlich Online per Teams

Teilnehmergebühr: 110,-- Euro

Diese Anmeldung gilt mit dem Überweisungsbeleg als Quittung. Sie erhalten keine gesonderte Rechnung. (mehrwertsteuerbefreit unter Inanspruchnahme der Kleinunternehmerregelung gem. § 19 UstG.) Der Seminarbeitrag ist vor Kursbeginn zu entrichten.

Eine Teilnahmebestätigung wird ausgehändigt.

**Anmeldung aufgrund der begrenzten Teilnehmerzahl
bitte nur nach telefonischer Vorab-Anmeldung:**

0170/2146485

Sodann bitte – nach telefonischer Vorabanmeldung-
eine Anmeldung mit allen Adressdaten per E-Mail !!!!