

## 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



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 !!!!