



## **Kundenorientierung am Telefon**

### Seminarbeschreibung

Neben dem Internet bleibt das Telefon das wichtigste Kommunikationsmittel für den schnellen und direkten Kontakt. Ein kunden- und serviceorientiertes Auftreten am Telefon ist ausschlaggebend für einen positiven oder negativen ersten Eindruck und somit den weiteren Kontakt zum Kunden.

Im Rahmen dieses Seminars lernen Sie, wie Sie Ihre Wirkung auf die Kunden optimieren und wie Sie klare, konkrete Aussagen treffen können. Dazu zählt ebenso ein freundliches, klares, konkretes „Nein“ zu kommunizieren, ohne dabei den Kunden zu verlieren. Sie lernen, wie wichtig die eigene innere Einstellung und die damit verbundene Wirkung am Telefon für den Erfolg des gesamten Unternehmens ist.

### **Inhalte**

- Gezielte Übermittlung von Informationen
- Gezielt Fragen und Hinterfragen
- Aktives Zuhören
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Umgang mit eigener Unwissenheit
- Umgang mit Stresssituationen

Datum	01.11.2012
Uhrzeit	10:00 – 17:30 Uhr
Dozent	Frau I. Scholten
Teilnahmegebühr	115 Euro zzgl. MWSt.
Zielgruppe	Alle Mitarbeiter
Veranstaltungsort	RENAFAN Akademie Berliner Str. 36/37 13507 Berlin
Veranstalter	RENAFAN GmbH, Geschäftsbereich Akademie Berliner Str. 36/37, 13507 Berlin Tel.: 030/43 81 90 – 977, Fax: 030/43 81 90 – 200 E-Mail: akademie@renafan.de



**Senden Sie uns Ihre Anmeldung per Fax: +49 30 43 81 90 - 200**

**Thema/Titel** \_\_\_\_\_

**Datum** \_\_\_\_\_

**Preis** \_\_\_\_\_

**Name, Vorname** \_\_\_\_\_

**Telefon** \_\_\_\_\_

**E-Mail** \_\_\_\_\_

**Firma/Bereich** \_\_\_\_\_

**Anschrift** \_\_\_\_\_

**Rechnungsanschrift**  
(falls abweichend) \_\_\_\_\_

**Name d. Vorgesetzten** \_\_\_\_\_

**Anmerkungen** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Gerne beraten wir Sie auch persönlich: Birgit Höhne, Tel: + 49 30 43 81 90 - 977

Kurzportrait RENAFAN Akademie: WISSEN WAS WIRKT!

In der RENAFAN Akademie finden Mitarbeiter, Fach- und Führungskräfte aus der Pflege- und Gesundheitsbranche ein speziell auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Qualifizierungsangebot. Der Hauptsitz der RENAFAN Akademie – auf dem historischen, ehemaligen Borsiggelände in Berlin-Tegel gelegen – ist der ideale Ort, durch Wissen und Training, die eigene Wirkungsweise zu optimieren und sich fit für die Anforderungen des beruflichen Alltags zu machen. Genießen Sie gleichzeitig eine entspannte Lernatmosphäre an unseren weiteren Standorten in Hamburg, Bremen, Wedel, Hannover, Isernhagen, Magdeburg, Ulm und München.