



Telefonieren: professionelle Gesprächstechniken

Beschreibung	Kompetenz ist hörbar! Verleihen Sie Ihrer Stimme Ausdruck und wählen Sie Ihre Worte bewusst. Hören Sie zu, aber richtig. Mit unseren Tipps und Tricks meistern Sie künftig selbst unangenehme Gespräche.
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Wirkung der Stimme, Sprache und Körperhaltung am Telefon• Telefongespräche vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten• Fragetechniken• Aktives Zuhören• Umgang mit Einwänden, Vorwänden, Reklamationen
Voraussetzung	Es werden keine Vorkenntnisse vorausgesetzt.
Zielgruppe	Sie telefonieren oft beruflich und wollen die Grundlagen des Telefonierens kennen und anwenden.
Lernziele	Sie kennen die Voraussetzungen für erfolgreiche Telefongespräche. Sie sind sich der Wirkung Ihrer Stimme, Sprache und Körperhaltung am Telefon bewusst. Sie können Telefongespräche erfolgreich vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten.
Abschluss	Wenn Sie mindestens 80% des Unterrichts besucht haben, erhalten Sie ein Attest der Klubschule Migros.
Anschluss-Fortsetzungskurs	<ul style="list-style-type: none">• Marketing_und_Verkauf• Kurs_nicht_gefunden?_Teilen_Sie_uns_Ihren_Kurswunsch_mit.
Datum	27.01.2020 / E_1353547
Zeit	08:30 - 16:20 h
Wochentage	Mo
Dauer	1 Kurstag(e). Total 7.00 Lektion(en) à 50 Minuten
Preis	CHF 420.00 Inkl. Unterlagen
Durchführungsort	Bernstrasse 1a, 3600 Thun
Klubschule Migros Thun	Tel. +41 58 568 94 64
Bernstrasse 1A 3600 Thun	klubschule.thun@migrosaare.ch klubschule.ch



Telefonieren: professionelle Gesprächstechniken

Termine	Tag	Datum	Zeit
	1 Mo	27.01.2020	08:30 - 16:20

Klubschule Migros Thun

Bernstrasse 1A
3600 Thun

Tel. +41 58 568 94 64

klubschule.thun@migrosaare.ch
klubschule.ch

