



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_1354797 |
| 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 | Welle7 / Schanzenstrasse 5, 3008 Bern |

Klubschule Migros Bern Tel. +41 58 568 00 30
Welle7 / Schanzenstrasse 5 klubschule.bern@migrosaare.ch
3008 Bern klubschule.ch





Telefonieren: professionelle Gesprächstechniken

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

Klubschule Migros Bern

Tel. +41 58 568 00 30

Welle7 / Schanzenstrasse 5
3008 Bern

klubschule.bern@migrosaare.ch
klubschule.ch

