



# Telefonieren: professionelle Gesprächstechniken

<b>Beschreibung</b>	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.
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wirkung der Stimme, Sprache und Körperhaltung am Telefon</li><li>• Telefongespräche vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten</li><li>• Fragetechniken</li><li>• Aktives Zuhören</li><li>• Umgang mit Einwänden, Vorwänden, Reklamationen</li></ul>
<b>Voraussetzung</b>	Es werden keine Vorkenntnisse vorausgesetzt.
<b>Zielgruppe</b>	Sie telefonieren oft beruflich und wollen die Grundlagen des Telefonierens kennen und anwenden.
<b>Lernziele</b>	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.
<b>Abschluss</b>	Wenn Sie mindestens 80% des Unterrichts besucht haben, erhalten Sie ein Attest der Klubschule Migros.
<b>Anschluss-Fortsetzungskurs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Marketing_und_Verkauf</a></li><li>• <a href="#">Kurs_nicht_gefunden?_Teilen_Sie_uns_Ihren_Kurswunsch_mit.</a></li></ul>
<b>Datum</b>	15.08.2020 / E_1363939
<b>Zeit</b>	08:30 - 16:20 h
<b>Wochentage</b>	Sa
<b>Dauer</b>	1 Kurstag(e). Total 7.00 Lektion(en) à 50 Minuten
<b>Preis</b>	CHF 420.00 Inkl. Unterlagen
<b>Durchführungsort</b>	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](http://klubschule.ch)





# Telefonieren: professionelle Gesprächstechniken

Termine	Tag	Datum	Zeit
	1 Sa	15.08.2020	08:30 - 16:20

**Klubschule Migros Bern**

Tel. +41 58 568 00 30

Welle7 / Schanzenstrasse 5  
3008 Bern

[klubschule.bern@migrosaare.ch](mailto:klubschule.bern@migrosaare.ch)  
[klubschule.ch](http://klubschule.ch)

