

DER GUTE TON AM TELEFON

Geschäftstelefonate souverän meistern

Telefonieren? Das ist für Auszubildende heutzutage eine absolute Selbstverständlichkeit. Das Telefonieren im Geschäftsalltag erfordert jedoch andere Kompetenzen als das private Gespräch mit Freunden. Viele Jugendliche sind nicht darauf vorbereitet, unverhofft ein geschäftliches Telefonat anzunehmen, Gesprächsnotizen zu verfassen oder dem Kunden souverän Rede und Antwort zu stehen.

Visitenkarten fürs Ohr

Jeder Mitarbeiter ist eine akustische Visitenkarte seines Unternehmens und prägt damit dessen Erscheinungsbild bei Kunden und Geschäftspartnern. Freundlichkeit und Serviceorientierung spielen auch hier eine entscheidende Rolle. Gestalten Sie diese Visitenkarte aktiv mit!

Lehrgangsthemen

- Gespräche richtig entgegennehmen und professionell weiterverbinden
- Stichhaltige Gesprächsnotizen verfassen
- Der richtige Sprachgebrauch – positiver Wortschatz
- Aktiv zuhören und gezielt Fragen stellen
- Schwierige Gespräche führen: der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Vollzeit

Termin	26.11.2021 – 26.11.2021
Ort	BZ Ardeystraße
Uhrzeit	freitags 09:00 - 16:15 Uhr
Kosten	180,00 Euro
Dauer	8 Std.



Ansprechpartnerin:

Annett Renk
0231 5493-407
annett.renk@hwk-do.de



Weitere Infos und Buchung:
www.hwk-do.de