



# Telefon und Empfang – Ihre Visitenkarte!

## Tagesseminar



### Lernziele

- ✓ Grundlagen der Kommunikation im Telefonkontakt
- ✓ Vom professionellen Melden bis zum Weiterleiten
- ✓ Wie drücken Sie sich richtig aus, wenn Sie Ihrem Gesprächspartner nicht weiterhelfen können?
- ✓ Stimme und Körpersprache; Kunden- und zielorientierte Gesprächsführung
- ✓ Die psychologischen Hintergründe beim Telefonieren
- ✓ Wichtige Gesprächsnotizen - Der gut organisierte Arbeitsplatz
- ✓ Sensibilität in der Wahrnehmung und Einfühlungsvermögen im Gesprächsverhalten
- ✓ Prioritäten setzen unter Stress; Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- ✓ Die perfekte Außenansicht: Rippseite, Kniffe, Praxisbeispiele

Jetzt informieren und buchen unter:  
[www.ihk-projekt.de/telefon-visitenkarte/](http://www.ihk-projekt.de/telefon-visitenkarte/)

## Termine und Veranstaltungsorte:

Termine in Frankfurt (Oder):

Veranstaltung	Info	Datum	Preis
Seminar	Di, 08:30 - 15:30	06.10.2020	150,00 €
Seminar	Do, 08:30 - 15:30	25.02.2021	150,00 €



### Ansprechpartner

Robert Köppen  
Seminare und IHK-Firmenschulungen  
Tel.: 0335 5621-2211  
Fax: 0335 5621-2001  
E-Mail: koeppen@ihk-projekt.de

### Veranstaltungsort

IHK-Bildungszentrum Frankfurt (Oder)  
Puschkinstrasse 12b  
Frankfurt (Oder) 15236

Termine in Eberswalde:

Veranstaltung	Info	Datum	Preis
Auf Anfrage	wochentags 08:30 - 15:30		150,00 €
Seminar	Do, 08:30 - 15:30	21.10.2021	150,00 €



### Ansprechpartner

Robert Köppen  
Seminare und IHK-Firmenschulungen  
Tel.: 0335 5621-2211  
Fax: 0335 5621-2001  
E-Mail: koeppen@ihk-projekt.de

### Veranstaltungsort

IHK-Bildungszentrum Eberswalde  
Heegermühler Straße 64  
Eberswalde 16225