

Personalentwicklung nach Maß: Individuelle Trainings und Seminare für Ihren Erfolg

Kund*innenfreundliche und zielgerichtete Gesprächsführung am Telefon

Telefonieren kann doch jeder!? Ganz so einfach ist es jedoch nicht immer: Komplizierte Kund*innen, schwierige Beratungen, wichtige Verhandlungen – all dies erfordert vielschichtiges Wissen darüber, wie die Kommunikation am Telefon wirklich abläuft.

Dieses Seminar richtet sich an alle, die ihre Telefonkompetenz noch weiter steigern möchten und erfolgreicher nutzen wollen. In diesem Seminar erfahren die Teilnehmenden vieles über die Grundlagen und die Besonderheiten der Kommunikation am Telefon. Sie lernen, die Wirkung der Stimme zu verbessern, gezielt zuzuhören und erfolgreich mit Konfliktgesprächen umzugehen.

Zusätzlich erhalten die Teilnehmenden praktische Tipps für die Gestaltung des Telefonarbeitsplatzes sowie Kenntnis über Methoden, die die Arbeit am Telefon optimieren.

Schwerpunkte

- Stellenwert des Telefongesprächs/ des Telefondienstes
- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon
- Störfaktoren im Gespräch
- „Ein Lächeln kann man hören“: Die Bedeutung von Freundlichkeit
- Vorbereitung von Telefonaten
- Telefonate aufnehmen – gestalten – beenden
- Nachbereitung von Telefonaten
- Handhabung von Konflikten; Behandlung von Beschwerden

Zielgruppe

Interessierte Mitarbeiter*innen

Anzahl der Teilnehmenden

mind. 6 – max. 14 Personen

Dauer

1 Tag

Kompetenzen

Diversity-Kompetenz, Ethische Kompetenz, Fachkompetenz, Führungskompetenz, Innovationskompetenz, Selbstentwicklungskompetenz, Soziale Kompetenz, Strategische Kompetenz

Datum und Ort

flexibel, entsprechend Ihrer Bedürfnisse

Vorteile von Inhouse-Seminaren

- Individuelle Anpassung an die Organisationsbedürfnisse durch maßgeschneiderte Inhalte und starken Praxisbezug
- Kostenoptimierung und Zeitersparnis durch das Vermeiden von Reisen sowie externen Übernachtungen
- Diskretion und Sicherheit, da alle internen Erkenntnisse in der eigenen Organisation bleiben
- Gestaltungsmöglichkeiten bei Zeit-, Dauer- und Ortsplanung (ob in Präsenz, online oder hybrid)
- Stärkung des Teamgefühls durch Austausch und Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeiter*innen
- Langfristige Kompetenzentwicklung durch aufbauende Schulungskonzepte möglich

Über die dgp

Die Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e.V. (dgp) bietet ein breites Repertoire an Inhouse-Seminaren im Kontext von Personalarbeit, um unterschiedlichste Ausgangslagen von Organisationen zu berücksichtigen und lösungsorientiert zu bedienen. Alle Angebote sind zeitlich flexibel und werden individuell auf die jeweiligen Bedürfnisse der Kund*innen zugeschnitten. Erstklassig qualifizierte Trainer*innen vermitteln wissenschaftlich fundierte und hoch praxisbezogene Inhalte.

Ihr Kontakt

Ob Sie eine konkrete Anfrage für ein Thema haben oder sich unverbindlich über unser Schulungsangebot beraten lassen wollen, wir sind für Sie da und freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme! Die Schulungen der dgp werden bundesweit angeboten.



Nisrin Jemel (Seminarorganisation)
Deutsche Gesellschaft für Personalwesen e. V. (dgp)
personalentwicklung-hannover@dgp.de
Telefon: 0511 / 943 93 – 10



Finden Sie weitere Seminarthemen der dgp in den Kategorien:

Arbeitsmethoden, Ausbilden und ausgebildet werden,
Führung, Gesundheit, Kommunikation,
Organisationsentwicklung, Personalauswahl,
Personalentwicklung, Persönlichkeits- und
Karriereentwicklung, Team, Umgang mit Konflikten

