

Souverän und kompetent am Telefon – mit Telefontraining

Tuut, tuut... Mit zitternder Hand halten Sie den Telefonhörer an Ihr Ohr, wohl wissend, dass gleich ein Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung antworten wird. Unbewusst halten Sie die Luft an, haben Angst, dass Ihre Stimme bereits bei den ersten Begrüßungsformeln stocken könnte. Telefonieren ist eine Kunst für sich – während mancher stundenlang an der Strippe hängt, ist dem Anderen das gesichtslose Gespräch ein Graus. Ein eklatanter Unterschied liegt natürlich in der Wahl des Gesprächspartners – besonders das Telefongespräch am Arbeitsplatz, mit Vorgesetzten oder Kunden, bringt viele Menschen ins Schwitzen. Doch gerade hier ist ein überzeugendes Gespräch am Telefon oftmals ein wichtiger Bestandteil für den geschäftlichen Erfolg. Man möchte natürlich Seriosität und Kompetenz vermitteln, gleichzeitig aber auch eine entspannte und freundliche Gesprächsbasis schaffen. Ein Telefontraining kann dabei helfen, sich beim Telefonieren sicherer zu fühlen, seine Stimme unter Kontrolle zu behalten und die Angst vor der Telefonkommunikation zu verlieren.

Das Seminar „Telefontraining“ beim Management Institut Dr. A. Kitzmann schult die Teilnehmer mit gezielten Techniken in Telefondialogen, um ein flexibles und überzeugendes Gespräch zu ermöglichen. In Praxisbeispielen und Rollenspielen beobachtet die Arbeitsgruppe das eigene Verhalten bei Telefongesprächen und optimiert die einzelnen Gesprächselemente. Sprechtechniken, die helfen, die Stimme unter Kontrolle zu haben, werden erlernt, als auch der passende sprachliche Ausdruck und die richtige Tonalität. Auf verschiedene Gesprächssituation, die in der Arbeitswelt immer wieder von Wichtigkeit sind, wird besonderer Augenmerk gelegt – dazu gehören Preisargumentationen und Reklamationsbehandlungen. Mögliche Problemsituationen, die bei einem Telefongespräch auftauchen können, werden identifiziert, analysiert und Lösungsvorschläge werden erarbeitet. Mit einigen prägnanten Grundregeln und ein bisschen Übung wird jeder Teilnehmer am Ende der Schulung ein souveränes Telefongespräch führen können.

Haben Sie Fragen zum Seminar? Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann antwortet Ihnen gern persönlich. Bitte rufen Sie uns dazu unter 0251/202050 an oder schreiben Sie eine E-Mail an info@kitzmann.biz. Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung.

Management-Institut Dr. A. Kitzmann
Frau Dr. Jana Völkel-Kitzmann
Dorpatweg 10
48159 Münster

Telefon: +49 251 202050
Fax: +49 251 2020599

E-Mail: info@kitzmann.biz
Internet: www.kitzmann.biz

Das Management-Institut Dr. A. Kitzmann ist eine Weiterbildungseinrichtung, die sich vornehmlich an Führungskräfte aus Wirtschaft und Verwaltung wendet. Das Institut ist 1975 gegründet worden und hat sich auf die Weiterbildung von Führungskräften spezialisiert.



Management-Institut Dr. A. Kitzmann
Dorpatweg 10
48159 Münster
Tel.: +49 (0)251 20205-0
Fax: +49 (0)251 20205-99
E-Mail: info@kitzmann.biz
Internet: www.kitzmann.biz

Leiter des Instituts ist Dr. Arnold Kitzmann, Autor der Bücher „Massenpsychologie und Börse“, Gabler Verlag 2008, „Persönliche Arbeitstechniken und Zeitmanagement“, 3. Aufl. Ehningen 1998, „Grundlage der Personalentwicklung“, Lexika-Verlag München 1982 und „Das Assessment-Center“, BVB Bamberg, 3.Auflage 1990. Außerdem sind über 90 Artikel über die Arbeit des Instituts in Fachzeitschriften erschienen.

Derzeit arbeiten für das Institut 30 Trainer, die über eine abgeschlossene Hochschulausbildung verfügen und zusätzlich mehrere Jahre Praxis aufweisen. Die meisten dieser Referenten fühlen sich der humanistischen Psychologie verpflichtet.

Ziel des Instituts ist eine praxisgerechte Vermittlung der wichtigsten Schlüsselqualifikationen für Führungskräfte. Die zugrundeliegende Philosophie geht davon aus, dass auch in einer Leistungs- und Konkurrenzsituation wichtige menschliche Fähigkeiten im Vordergrund stehen. Der ermittelte Trainingsbedarf wird in maßgeschneiderten Trainingslösungen umgesetzt.

Auch in diesem Jahr empfehlen wir Ihnen unsere bewährten Seminare. Aus dem Themenbereich Kommunikation werden insbesondere die Veranstaltungen Rhetorik, Argumentations- & Überzeugungskraft, sowie Präsentationstechniken nachgefragt. In dem Bereich Führung, welchen wir als einen unserer Kernkompetenzen betrachten, erfreuen sich die Seminartitel Führungsverhalten, Change-Management und Assessment-Center besonderer Beliebtheit. Die Seminare Persönliche Arbeitstechniken & Zeit-Management und Projektmanagement stellen nach wie vor die Klassiker in dem Themenschwerpunkt Arbeitstechniken und Organisation dar. Den Bereich der Persönlichkeitsentwicklung haben wir nunmehr auf insgesamt 17 Seminartitel ausgebaut. Die beliebtesten hiervon sind Wie wirke ich auf andere?, Emotionale Intelligenz, Kreativitätstechniken, Persönlichkeitsentwicklung, sowie Stressbewältigung. Die Veranstaltungen Verkaufstraining und Preisargumentation & Abschlusstechnik ergänzen unser Seminarangebot im Bereich der Verkaufstechniken.