

Kommunikations- und Telefontraining **Erfolgreich und überzeugend am Telefon kommunizieren**

Referent

Monika Blumenstein, zertifizierte Trainerin (dvct)

Termin

Donnerstag, 08.03.2018, 09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Zielgruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte aus dem Vertrieb und dem Vertriebsinnendienst.

Inhalt

Mehr Sicherheit und Erfolg im Kundentelefonat durch eine aktive Gesprächsführung, die sowohl ziel- als auch kundenorientiert ist.

Der Teilnehmer lernt, Stimme und Sprache am Telefon bewusst einzusetzen und so seine persönliche Wirkung am Telefon zu optimieren.

Inhalt

- Innere Einstellung und Gesprächsatmosphäre
- Optimale Wirkung am Telefon: Stimme, Sprache und Formulierungen
- Der erste Eindruck: Gesprächseinstieg bei Outboundtelefonaten
- Aktives Zuhören und aktive Gesprächsführung: wer fragt - führt
- Konstruktiver Umgang mit Einwänden
- Verbindlicher Gesprächsausstieg

Arbeitsunterlagen

Charts (Fotoprotokoll), Simulation von Gesprächen (auch per Video)

Studienbescheinigung

Wird den Teilnehmern am Ende des Seminars ausgehändigt.

Seminargebühr

390,00 € einschließlich Seminarunterlagen

Seminarnummer

18/001

Seminargebühr

390,00 €

Termin

08.03.18 (09.30 - 17.30 Uhr)

Ort

Köln

ivw-academy

**Die WISSENSwerkstatt
der Versicherungswirtschaft**

ivw-academy

**Seminare für berufliche
Weiterbildung e.V.**

am Institut für Versicherungs-
wesen der TH Köln -

Eine Einrichtung von
Professoren des Instituts für
Versicherungswesen und
erfahrenen Praktikern aus der
Versicherungswirtschaft.

Geschäftsstelle

Dürener Str. 295-297
50935 Köln

Telefon: +49 (0) 221 / 4743-444

Telefax: +49 (0) 221 / 4743-498

seminare@ivw-academy.de

www.ivw-academy.de

Sitz Köln - Vorstand:

Prof. Dr. J. Axer, E. Froitzheim,
R. Geiersberger