

Zusammen mit Ihren Partnern **bietet GPC** Ihnen folgendes Seminar/Referat zum Thema „**Kommunikation am Telefon**“ an:



Ideen/Zielsetzung

Die Teilnehmenden

- kennen die zwei Menschenarten und 4 Lerntypen und können das Ganze am Telefon umsetzen
- verstehen die 5 Phasen der Gesprächsführung
- können die 6 Phasen der Kommunikation beim Telefonieren umsetzen
- lernen die 3 Schritte der ganzheitlichen Vorbereitung
- erarbeiten mindestens 10 praxisnahe Möglichkeiten, um einen positiven Eindruck am Telefon zu vermitteln

Inhalte

- Selbstbild – Fremdbild (Menschenarten und Lerntypen berücksichtigen, Selbstbewusstsein und Dynamik ausstrahlen, ganzheitliches Vorgehen realisieren)
- Verbale und nonverbale Kommunikation - was heisst das am Telefon
- Die 6 Etappen der Kommunikation am Telefon
- Die 5 Phasen der Gesprächsführung
- Der Informationsprozess
- Mehr Dialog als Monolog (Frage- und Argumentationstechnik)
- Reklamation am Telefon - wie reagiere ich richtig?
- Freundlichkeit, Wertschätzung und Verbindlichkeit - was heisst das für meine Telefonpraxis? Gefühls- und Beziehungsebene vor Sach- und Inhaltsebene
- Umfeld und Rahmenbedingungen beim Telefonieren
- Die ganzheitliche Vorbereitung
- Trainieren - üben – ausprobieren
- Transfer und Konsequenzen

Dauer	Nach Absprache
Daten	Nach Absprache
Gruppengrösse	Idealerweise 8 – 14 Personen bei Seminar oder Workshop Referat: offen
Referent(in)	Regina Reinhardt

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung

Tel: 0041-44-8208011

Natel: 0041-79-4047782

E-mail: info@gpc-rp.ch