

Seminar „Kompetent am Telefon“

■ Seminarziele

Am Telefon vertreten Sie täglich das Unternehmen nach innen und außen. Telefonate sind die häufigste Kommunikationsform im Arbeitsalltag und fast jeder geschäftliche Erstkontakt findet am Telefon statt. Damit sind Telefongespräche die Visitenkarte Ihres Unternehmens und Ihrer eigenen Person!

Ziel des Seminars ist es, überzeugende und flexible Telefondialoge zu trainieren. Das Verhalten am Telefon wird überprüft und optimiert. Sie repräsentieren das Unternehmen als kundenfreundlich und zeigen Fach- und Sozialkompetenz. Sie lernen Techniken und Strategien kennen, die Ihnen ermöglichen, auch schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern.

■ Seminarinhalte

- Wirkung auf meine Gesprächspartner
- Schnelles Eingehen auf den Gesprächspartner
- Aktives Zuhören
- Effektive und effiziente Problemanalyse
- Fragen und Einwände meisterlich beantworten
- Souveräner Umgang mit Gesprächspartnern
- Sicherer Umgang mit Beschwerden + Reklamationen
- Aktive und reaktive Gesprächsführung
- Mit dem Kunden einvernehmlich Lösungen erreichen

■ Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenarbeit, Teilnehmer- und Trainerfeedback, Diskussionen

■ Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte

■ Seminardauer

1 Tag

■ Seminarzeiten

09:00 – 17:00 Uhr

■ Teilnehmeranzahl

maximal 12



Seminar „Kompetent am Telefon“

info@konhardt-partner.de

Konhardt & Partner

Beratung und Entwicklung für
praxisorientiertes Personalmanagement
An der Cranger Kirche 6
44653 Herne

Name, Vorname _____

Funktion/Abteilung _____

Telefon _____

Telefax _____

e-mail _____

ANMELDUNG ZUM SEMINAR

Training _____

Termin _____

Bitte notieren Sie die Rechnungsanschrift, falls diese von
der Teilnehmeranschrift abweicht:

- Ich bin an einer internen Durchführung des Programms interessiert.
- Ich habe Interesse an weiteren Dienstleistungen von Konhardt & Partner.

Datum _____

Unterschrift/Firmenstempel _____

Seminar „Kompetent am Telefon“

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Anmeldung zu offenen Seminaren

Offene Seminare sind solche Seminare, die in unserem Katalog oder in Anzeigen öffentlich ausgeschrieben werden. Anmeldungen müssen schriftlich per Brief, per Telefax oder per Mail erfolgen. Die Buchung wird schriftlich bestätigt. Die Rechnung ist bis zum Beginn des Seminars zu bezahlen.

§ 2 Angebote für Inhouse-Seminare

Inhouse-Seminare sind firmeninterne Seminare. Schriftlich verfasste Angebote behalten für drei Monate ihre Gültigkeit. Es gilt das Verfassungsdatum des Angebots.

§ 3 Zahlungsbedingungen

Rechnungen sind bei Erhalt sofort ohne Abzug zahlbar.

§ 4 Stornierung offener Seminare

Stornierungen müssen stets schriftlich erfolgen. Bei Anmeldungen bis vier Wochen vor Seminarbeginn kann der Vertragspartner kostenfrei stornieren, bis zwei Wochen vor dem Seminar kann der Vertragspartner einmalig einen Ersatztermin benennen, ansonsten berechnen wir 25 % der Seminargebühr. Bei Absagen kürzer als zwei Wochen vor Seminarbeginn berechnen wir 50 % der Seminargebühr, außer der Vertragspartner benennt einmalig einen Ersatztermin. Bei Stornierung des Ersatztermins unabhängig von der Fristigkeit wird die volle Seminargebühr berechnet. Eventuell anfallende Stornogebühren durch das Hotel werden vom Vertragspartner übernommen. Bei Nichterscheinen oder Absage kürzer als vier Arbeitstage berechnen wir die volle Seminargebühr. Nimmt ein Teilnehmer nicht die volle Leistung in Anspruch, so besteht für den nicht genutzten Teil kein Rückvergütungsanspruch. Die Seminarteilnahme ist jederzeit übertragbar.

§ 5 Stornierung von Inhouse-Seminaren

Schriftlich bestätigte Termine für Inhouse-Seminare können bis sechs Wochen vor der Veranstaltung kostenfrei storniert werden, bis drei Wochen vor dem Termin kann der Vertragspartner einmalig einen Ersatztermin benennen. Bei Absagen kürzer als drei Wochen vor Veranstaltungsbeginn werden 50 % der vereinbarten Tageshonorare oder Pauschalen dem Auftraggeber in Rechnung gestellt. Bei Absagen kürzer als vier Arbeitstage berechnen wir die volle Veranstaltungsgebühr.

§ 6 Seminarannullierung

Konhardt & Partner behält sich das Recht vor, offene Seminare bei zu geringer Teilnehmerzahl bis zu drei Tage vor Seminarbeginn abzusagen und Ersatztermine anzubieten.

Bei Ausfall des Seminars durch Krankheit des Trainers, höhere Gewalt oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse besteht kein Anspruch auf die Durchführung des Seminars. Ein Anspruch auf Ersatz von Reise- und Übernachtungskosten sowie Arbeitsausfall besteht nicht.