



# ANMELDUNG

**IPT Institut für Psychologie-Transfer**  
**Fr. Renate Schröder**  
**Geisfelder Str. 14**

**96050 Bamberg**

oder per Fax an: 0951/91765-29

oder per Mail an: [renate.schroeder@ipt-bamberg.de](mailto:renate.schroeder@ipt-bamberg.de)

**Hiermit erkenne ich die umseitigen  
Anmeldebedingungen des IPT an.**

Ort: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

## **Telefontraining „Professionell telefonieren“ (1 Tag)**

Termin: 21.11.2017, 09.00 – 16.30 h

Veranstaltungsort: Erlangen

Seminargebühr: 295,00 € zzgl. MwSt.

(Tagungsgetränke und Seminarunterlagen inklusive)

Anzahl der Teilnehmer/innen: \_\_\_\_\_

1. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

2. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

3. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Telefax: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

**NUTZEN SIE DEN FRÜHBUCHER-BONUS VON 10 %  
bei Anmeldung bis zum 17.10.2017**

**Mit meiner umseitigen Unterschrift erkenne ich die folgenden Anmeldebedingungen an:**

1. Die Teilnehmer erhalten rechtzeitig vor der Veranstaltung eine Anmeldebestätigung, die Veranstaltungsadresse sowie die Rechnung.
2. Die Seminargebühr beinhaltet die Tagungsgetränke (Kaltgetränke und Kaffee) sowie alle Arbeits- und Übungsmaterialien.
3. Der Rechnungsbetrag ist spätestens zu dem auf der Rechnung angegebenen Zahlungsziel zu begleichen.
- 4. Bei Eingang der Anmeldung bis zum 17.10.2017 reduziert sich die Seminargebühr um den Frühbucher-Bonus von 10 Prozent.**
5. Anmeldungen können nur schriftlich storniert werden. Bei Anmeldestornierungen, die später als 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin beim IPT eingehen, wird die Seminargebühr in voller Höhe fällig. Keinerlei Kosten entstehen, wenn ein Ersatzteilnehmer angemeldet wird.
6. Inhalt und Ablauf der Veranstaltungen sowie der Einsatz der Trainer können unter Wahrung des Gesamtcharakters der Veranstaltung geändert werden. Das IPT ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund – insbesondere bei Erkrankung des Trainers oder zu geringer Teilnehmerzahl – gegen volle Erstattung bereits bezahlter Gebühren abzusa-gen.
7. Alle genannten Preise und Gebühren verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Training: „Professionell telefonieren“



### FÜR:

Mitarbeiter/-innen mit telefonischem Kundenkontakt: Sekretariat, Telefonzentrale, Bestellannahme, Sachbearbeitung, Verkauf, Call Center, Kundenservice etc.

Das Training steigert die Motivation und die Kompetenz der Teilnehmer, ein positives Unternehmensimage nach außen zu tragen. Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

Sie verbessern ihre Sprechtechnik und ihre Telefonate werden sicherer, bewusster und effektiver.

### INHALTE:

- Meldetexte: Sinn und Unsinn
- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen
- Vertrauen aufbauen und Sympathie gewinnen
- Telefongespräche aktiv und flexibel führen
- Das Lächeln am Telefon
- Stimme und Sprache wirkungsvoll einsetzen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘
- Am Gesprächsende einen besonderen Akzent setzen
- Telefonnotiz und Telefonalphabet
- Souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

WIR VERGESSEN  
SCHNELL,  
WORUM ES SICH  
GEHANDELT HAT –  
ABER NICHT, WIE  
WIR BEHANDELT  
WURDEN!

## METHODEN:

Trainerinput, Moderation, Rollenspieltraining am Telefon

## TERMIN:

21.11.2017, 09.00 – 16.30 h

## ORT:

Erlangen

Auch als **Firmenseminar** - zugeschnitten auf Ihr Unternehmen - buchbar. Rufen Sie uns zur Vereinbarung einer kostenlosen und unverbindlichen Vorbesprechung einfach an!

## SEMINARGEBÜHR:

295,00 € zzgl. MwSt.

abzüglich 10 % Frühbucher-Bonus bei Anmeldung bis zum 17.10.2017

## IHRE TRAINERIN:



**Sabine Riechert**  
Diplom-Pädagogin

*Sabine Riechert hat jahrelange Erfahrung in der Schulung von Mitarbeiter/-innen im Vertriebsinnendienst, an der Telefonzentrale und in der Betreuung von Kundenservice-Centern.*

*In ihren Seminaren legt sie Wert auf Praxisnähe und einen hohen Übungsanteil mit der Telefontrainingsanlage.*

## IPT – Training & Beratung seit 1991 – Auszug aus unserer Referenzliste

Albéa Deutschland GmbH, Scheßlitz - Arbeiter-Samariter-Bund, Regionalverband Coburg e. V. - Aufzugswerke M. Schmitt + Sohn GmbH & Co., Nürnberg - BMW Bank GmbH, München - Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, Ingelheim am Rhein - Robert BOSCH GmbH, Bamberg - Coming Cable Systems, Neustadt b. Coburg - Ebert & Jacobi GmbH & Co. KG, Pharmazeutische Großhandlung, Würzburg - ELAXY GmbH, Coburg - Fränkischer Tag GmbH & Co. KG, Bamberg - FTE automotive GmbH, Ebern - GEALAN Fenster-Systeme GmbH, Oberkotzau - GEALAN Formteile GmbH, Oberkotzau - Gödde GmbH & Co. KG, Köln - Habermaaß GmbH, Bad Rodach - Hochtief AG, Berlin-Brandenburg - Hoffmann Group, Europas führender Systempartner für Qualitätswerkzeuge, München - HUK-COBURG - Immwelt AG, Nürnberg - IMO Momentenlager GmbH, Gremsdorf - Jaeger-LeCoultre, Nürnberg - JAKO-O GmbH, Bad Rodach - Joseph-Stiftung, Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg - KAESER KOMPRESSOREN SE, Coburg - KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG, Michelau - Kronos AG, Neutraubling - Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat - Lebkuchen-Schmidt GmbH & Co. KG, Nürnberg - LPKF Laser & Electronics AG, Erlangen - LUXHAUS GmbH & Co. KG, Georgensgmünd - W. Markgraf GmbH & Co KG, Bauunternehmung, Bayreuth - Martin Bauer Services GmbH & Co. KG, Vestenbergsgreuth - MAUSS BAU ERLANGEN GmbH & Co. KG - Meßmer und Kräuterhaus Wild, Grettstadt - Milford Tea GmbH, Buchholz - M-net Telekommunikations GmbH, München und Nürnberg - Onno Behrends GmbH & Co., Norden - Phonak GmbH, Fellbach-Oeffingen - Pilipp GmbH Einrichtungshaus, Ansbach - PLAYMOBIL geobra Brandstätter GmbH & Co. KG, Zimndorf - Raiffeisen Spar+Kreditbank eG, Lauf - Saint-Gobain IndustrieKeramik Rödental GmbH - Dr. Franz Schneider Kunststoffwerke GmbH & Co. KG, Kronach-Neuses - sheepworld AG, Ursensollen - Sozialstiftung Bamberg, saludis gemeinnützige GmbH, Bamberg - Sparkasse Kulmbach - STAHLGRUBER GmbH, Nürnberg - Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG, Putzbrunn - uniVersa Allgemeine Versicherung AG, Nürnberg - Unterfränkische Überlandzentrale eG, Lülsfeld - Verlag Nürnberger Presse, Druckhaus Nürnberg GmbH & Co. - VR-Bank Erlangen-Höchstadt-Herzogenaurach eG - Wieland Electric GmbH, Bamberg - Wöhner GmbH & Co. KG, Elektrotechnische Systeme, Rödental - Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Fürth mbH