



# ANMELDUNG

**IPT Institut für Psychologie-Transfer**  
**Geisfelder Str. 14**

**96050 Bamberg**

oder per Fax an: 0951/91765-29

oder per Mail an: info@ipt-bamberg.de

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Online-Live-Telefontraining: „Schwierige Gespräche am Telefon“ (2 Module à 3 Stunden)**

Termin: Modul 1: 02.12.2020, 09.00 – 12.00 h

Modul 2: 03.12.2020, 09.00 – 12.00 h

Online-Tool: Zoom

Seminargebühr pro Teilnehmer/in: 295,00 € zzgl. MwSt.  
(Teilnehmerunterlagen inklusive)

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**NUTZEN SIE DEN FRÜHBUCHER-BONUS VON 10 %  
bei Anmeldung bis zum 04.11.2020**



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

1. Sie erhalten rechtzeitig vor der Veranstaltung eine Anmeldebestätigung, eine Zoom-Anleitung, den Link zum Online-Training sowie die Rechnung.
2. Sie benötigen folgende technische Voraussetzungen:
  - Gerät mit stabiler Internetverbindung, aktuellem Betriebssystem und aktuellem Browser
  - Webcam, Lautsprecher, Mikrofon
3. Der Rechnungsbetrag ist spätestens zu dem auf der Rechnung angegebenen Zahlungsziel zu begleichen.
4. **Bei Eingang der Anmeldung bis zum 04.11.2020 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.

## Online-Live-Telefontraining: „Schwierige Gespräche am Telefon“



### **NUTZEN/ZIELE:**

Sie lernen, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre zu schaffen, aufrechtzuerhalten und souverän zu agieren - auch wenn schwierige Situationen entstehen. Durch gezielte Gesprächsstrategien wird Ihr Verhalten am Telefon optimiert, Sie agieren freundlich, konsequent und kundenorientiert. Sie erfahren, wie Ihre eigene innere Haltung Ihre Gesprächsergebnisse beeinflusst.

### **INHALTE:**

- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen
- Erkennen der eigenen „Hot buttons“ (= Situationen und Personentypen, die das Adrenalin in die Höhe steigen lassen)
- Sich in die Lage des anderen hineinversetzen und diese im Gespräch berücksichtigen
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen, lösungsorientiert vorgehen
- Negative Nachrichten psychologisch geschickt übermitteln
- Aggressive Gesprächssituationen deeskalieren und meistern
- Professionell auf persönliche Angriffe und Drohungen reagieren
- Reizworte vermeiden
- Positiv und überzeugend formulieren
- Gespräche souverän beenden
- Kraft aus der eigenen inneren Haltung schöpfen

## ZIELGRUPPE:

Mitarbeiter/-innen, die schwierige Gesprächssituationen am Telefon erleben, z. B. aus Kundenservice, Sachbearbeitung, Vertrieb, Telefonzentrale, Call Center, Sekretariat etc.

## GESTALTUNG:

- Dauer: 2 Module à 3 Stunden
- Interaktives Online-Live-Training via Zoom (Gruppenschulung)
- Trainerinput, Moderation, Beispiele aus der Praxis
- Übungen zur Gesprächsführung
- Möglichkeit, Fragen und eigene Fälle einzubringen
- Erfahrene Trainerin
- Teilnehmerunterlagen
- Auch als Firmenseminar (inhouse) buchbar

## TRAINERIN:

Kornelija Jakir M. A., Trainerin + Coach, IPT Bamberg

## TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN:

Gerät mit stabiler Internetverbindung, aktuellem Betriebssystem und aktuellem Browser  
Webcam, Lautsprecher, Mikrofon

## TERMIN:

Modul 1: 02.12.2020, 09.00 – 12.00 h

Modul 2: 03.12.2020, 09.00 – 12.00 h

## SEMINARGEBÜHR:

295,00 € zzgl. MwSt.

abzüglich 10 % Frühbucher-Bonus bei Anmeldung bis zum 04.11.2020

*IPT – Ihr Partner für Trainings und Seminare: Langjährige, zufriedene Kunden ...*

