



# 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 „Schwierige Gespräche am Telefon“ (1 Tag)**

Termin: 28.03.2019, 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 27.02.2019**

**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 27.02.2019 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 abzusagen.
7. Alle genannten Preise und Gebühren verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## Training: „Schwierige Gespräche am Telefon“



### FÜR:

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

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

EINEN **STREIT** MIT  
EINEM KUNDEN  
HAT NOCH  
NIEMAND  
GEWONNEN!

## METHODEN:

Trainerinput, Gruppenarbeit, Rollenspieltraining am Telefon

## TERMIN:

28.03.2019, 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 27.02.2019

## IHRE TRAINERIN:



*Sabine Riechert hat jahrelange Erfahrung in der Schulung von Mitarbeiter/-innen am Telefon und in der Betreuung von Kundenservice-Centern.*

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

**Sabine Riechert**

Diplom-Pädagogin

## 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 - Corning 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 - Habermahl GmbH, Bad Rodach - Hochtief AG, Berlin-Brandenburg - Hoffmann Group, Europas führender Systempartner für Qualitätswerkzeuge, München - HUK-COBURG - Immowelt 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 - Krones 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 - Meißner 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, Zirndorf - 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