



ANMELDUNG

IPT Institut für Psychologie-Transfer
Geisfelder Str. 14

96050 Bamberg

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

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

Ort: _____

Datum: _____

Name: _____

Vorname: _____

Abteilung: _____

Position: _____

Unterschrift: _____

Live-Online-Telefontraining: „Professionell telefonieren“ (1 Tag)

Termin: 12.03.2024, 09.00 – 16.00 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 20.02.2024**

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 20.02.2024 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.

Live-Online-Telefontraining: „Professionell telefonieren“



NUTZEN/ZIELE:

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:

- Einen guten Kontakt zum Gesprächspartner herstellen: Prägnanter Meldetext, Lächeln, freundliche Begrüßung und gelungener Gesprächseinstieg
- Vertrauen aufbauen und Sympathie gewinnen
- Telefongespräche aktiv, stringent und aufmerksam führen
- Die eigene Stimme wirkungsvoll einsetzen: Tonfall, Tempo, Lautstärke ...
- Fragetechniken gezielt anwenden
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘
- Rückrufe kompetent vereinbaren
- Telefonnotiz und Telefonalphabet
- Souverän mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen
- Am Gesprächsende einen besonderen Akzent setzen

ZIELGRUPPE:

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

GESTALTUNG:

- Dauer: 1 Tag
- Interaktives Live-Online-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:

12.03.2024, 09.00 – 16.00 h

SEMINARGEBÜHR:

295,00 € zzgl. Mwst.

abzüglich 10 % Frühbucher-Bonus bei Anmeldung bis zum 20.02.2024

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



... weitere Referenzen finden Sie unter www.ipt-bamberg.de