



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: _____

Live-Online-„Telefontraining für Auszubildende“ (1 Tag)

Termin: 30.11.2021, 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 09.11.2021**



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 09.11.2021 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 für Auszubildende“



NUTZEN/ZIELE:

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

INHALTE:

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

ZIELGRUPPE:

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt (alle Ausbildungsjahrgänge)

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:

30.11.2021, 09.00 – 16.00 h

SEMINARGEBÜHR:

295,00 € zzgl. MwSt.

abzüglich 10 % Frühbucher-Bonus bei Anmeldung bis zum 09.11.2021

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

