

Anmeldung

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung zum Seminar

Telefonische Kommunikation

2. September 2010, 16:00 Uhr

per Post an umseitige Adresse

per Fax an (0208) 941 89 57

per E-Mail an info@petekweb.de

bis zum 27. August 2010 zu.

Name • Vorname

Unternehmen • Institution

Straße

PLZ • Ort

Telefon

E-Mail

Anzahl der Teilnehmer

Datum • Unterschrift

Information

Seminarort

Tectrum - Technologiezentrum für Duisburg

Tec Center, Konferenzraum 3

Bismarckstr. 120-142

47057 Duisburg

Beginn des Seminars

2. September 2010, 16:00 Uhr

Die Teilnahme am Seminar ist für Mitglieder von PETEK kostenlos. Gäste beteiligen sich an den Kosten mit 10,- Euro, die vor Ort bezahlt werden können.

Im Falle von Rückfragen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter (0208) 941 89 56 oder per E-Mail an info@petekweb.de zur Verfügung.

Veranstalter

PETEK Business-Netzwerk Migrantinnen

Essener Str. 5

46047 Oberhausen

www.petekweb.de

gefördert vom:

Ministerium für Generationen,
Familie, Frauen und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen



Telefonische Kommunikation

Techniken und Strategien für
erfolgreiche Gespräche.

2. September 2010



Telefonische Kommunikation Techniken und Strategien für erfolgreiche Gespräche.

Seminarort:
Tectrum Technologiezentrum, Duisburg
2. September 2010, 16:00 Uhr

Antwort

PETEK
Business-Netzwerk Migrantinnen
Essener Str. 5
46047 Oberhausen

Bitte
frankieren.

Telefonische Kommunikation

Telefonieren will gelernt sein. Lächerlich, sagen Sie, immerhin nehmen Sie täglich den Telefonhörer zur Hand und sprechen mit Kunden, Ihrem Partner, Banken, Ämtern oder Behörden und irgendwie kommen Sie immer zum Ziel.

Das mag sein, aber „irgendwie“ ist nicht genug. Erinnern Sie sich an nervenaufreibende Warteschleifen, wechselnde Ansprechpartner, unwissende Gesprächspartner und ein schlechtes Gefühl, wenn Sie ein Telefonat beendet haben? Genauso kann es Ihrem Kunden ergehen.

Dies gilt es zu vermeiden. Lernen Sie darum die Stolpersteine in der telefonischen Kommunikation kennen und wie Sie diese mit einfachen Mitteln vermeiden können. Was können Sie tun, um auch am Telefon als kompetente Geschäftsfrau wahrgenommen zu werden?

Die Teilnahme ist für Mitglieder von PETEK kostenlos. Gäste beteiligen sich an den Kosten bitte mit 10,- Euro, die vor Ort bezahlt werden können. Ihre Anmeldung erbitten wir bis zum 27. August 2010.

*In der rechten Tonart kann man
alles sagen; in der falschen nichts.*

George Bernhard Shaw

Seminarinhalte

Kommunikationsgrundlagen

- Bedeutung von Gestik, Mimik und Körpersprache
- Sender-Empfänger-Modell

Die Gesprächsvorbereitung

- Rahmenbedingungen für ein gelungenes Gespräch
- Die innere Einstellung
- Das Gesprächsziel

Techniken und Strategien für erfolgreiche Gespräche

- Gesprächsstruktur (Meldung, Verabschiedung)
- Power- und Stoppwörter
- Aktives Zuhören

Moderation



Silvia Giuliano, Jahrgang 1972, aufgewachsen in Duisburg, widmete sich im Rahmen eines Primarstufenstudiums zunächst der Bildung von Kindern und Jugendlichen.

Nebentätigkeiten in Call Centern von Banken und Marktforschungsunternehmen ließen sie erkennen, dass gute Kommunikationsfähigkeiten einen Großteil des Erfolges in Beruf und Alltag ausmachen.

So wendete sie sich der Kommunikationswissenschaft zu und arbeitet seit dem Jahr 2000 als Personalentwicklerin. Ihr derzeitiger Arbeitgeber ist die Sparkassen Broker AG & Co KG in Wiesbaden.