

# Visitenkarte Telefon - Professionell und bürgernah telefonieren

## Termin/e

Plätze verfügbar: 16.05.2024, 09:00 - 16:00 Uhr

Hannover

Plätze verfügbar: 10.12.2024, 09:00 - 16:00 Uhr

Hannover

## Teilnahmeentgelt

**280 EUR**

Das Teilnahmeentgelt beinhaltet die Veranstaltungsunterlagen und die Verpflegung sowie die darauf entfallende Mehrwertsteuer.

Telefonieren will gelernt sein. Denn mit jedem Telefonat vertreten Sie das Image ihrer Verwaltung.

## Dozierende/r

Anja Jürgensen

## Inhalt

---

### Visitenkarte Telefon

- Wie vermitteln Sie den ersten positiven Eindruck?
- Wie machen Sie Ihr Lächeln hörbar?
- Kein Name ist so wichtig wie der eigene

### Erfolgreiches Telefonieren will gelernt sein

- Aktiv Zuhören
- Fragetechniken
- Positiv formulieren
- Einwänden konstruktiv begegnen
- Die eigene Wirkung am Telefon erkennen - Analyse des eigenen Gesprächsverhaltens

### Telefonate mit schwierigen Anrufern

- Wie Sie konstruktiv reden mit "Vielrednern", "Nörglern" und anderen
- Wie Sie gut mit Beschwerden umgehen!
- Und manchmal geht auch dem friedlichsten Mitarbeiter ein Anrufer auf die Nerven - erste Hilfe für gestresste MitarbeiterInnen

## Nutzen

---

Sie haben es in der Hand. Mit jedem Telefonat entscheiden Sie über das Image ihrer Verwaltung. Wie freundlich, kompetent oder ..... begegnen Sie dem Bürger im Gespräch? Telefonieren will gelernt sein. Am Telefon macht sich jeder falsche Ton sofort bemerkbar. Für den Bürger sind Sie die Verwaltung. Ob ärgerliche Anrufer oder unerfüllbare Ansprüche. Sie sind gefordert die Situation zu entschärfen - freundlich und bestimmt. Natürlich könnten auch Sie manchmal aus der Haut fahren. Deshalb ist es gut neue Techniken zu testen, mit Kolleginnen und Kollegen in einen Erfahrungsaustausch zu treten und in entspannter Atmosphäre schwierige Situationen am Telefon zu reflektieren.

In diesem Seminar trainieren Sie Telefonate zielgerichtet und kundenorientiert zu führen, einen angemessenen und flexiblen Umgang mit unterschiedlichen Anrufern und den Einsatz von Spezialtechniken bei schwierigen Gesprächspartnern.

## **Zielgruppe**

---

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche; geeignet auch für Neu- und Quereinsteiger/-innen

## **Arbeitsmittel und Methodik**

---

Dialogvortrag, Übungen, Fallbeispiele, Transfer in den Berufsalltag

## **Hinweise**

---

## **Anmeldung**

---

Sie können sich bis zu zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin anmelden.

Zu diesem Zeitpunkt wird entschieden, ob die Veranstaltung stattfindet. Eine kostenfreie Abmeldung ist danach nicht mehr möglich. Selbstverständlich können sich kurzfristig Interessierte auch nach dem Anmeldeschluss verbindlich anmelden, sofern noch Plätze frei sind.

## **Kontakt**

---

Frau Jessica Wenzel  
Telefon: 0511 1609-5334  
E-Mail: [jessica.wenzel\(at\)nsi-hsvn.de](mailto:jessica.wenzel(at)nsi-hsvn.de)