

Das Telefonat als Visitenkarte



Termin	07.12.2022 10.00–17.00Uhr
Kurse	5608
Teilnahmegebühr	Die Teilnahmegebühr inklusive der Unterlagen und umfangreichem Material beträgt 180,- €.

Anmeldung

Bitte melden Sie sich mit dem umseitigen Formular bzw. online unter www.bildungszentrum-wohlfahrtswerk.de an.

Rücktritt

Anmeldungen können bis zur schriftlichen Bestätigung seitens des Wohlfahrtswerks kostenlos storniert werden. Bis drei Werktage vor Seminarbeginn werden 50 Prozent der Kursgebühr fällig, danach wird der gesamte Rechnungsbetrag fällig.

Ansprechpartner

Sekretariat Tel. 07 11 / 6 19 26-823

Anfahrt

Bildungszentrum Wohlfahrtswerk
Silberburgstraße 93 · 70176 Stuttgart
Sekretariat Tel. 07 11 / 6 19 26-824
Fax 07 11 / 6 19 26-849
info-bildungszentrum@wohlfahrtswerk.de

Stadtbahn: Linie U2, U4, U14, U29 und U34
Haltestelle Berliner Platz

S-Bahn: Haltestelle Stadtmitte
oder Feuersee

Parkmöglichkeiten: Parkhaus Tivoli
Parkhaus Liederhalle/Bosch-Areal

Das Bildungszentrum ist barrierefrei



Das Telefonat als Visitenkarte

Thema

Überzeugen Sie mit Freundlichkeit und Kompetenz

Telefon und Empfang sind die Visitenkarte Ihrer Einrichtung. Professionelle Kunden- und Serviceorientierung sollten hier an erster Stelle stehen, gerade auch bei kritischen und schwierigen Telefongesprächen.

Nutzen Sie die Spielregeln für kundenorientierte Gespräche und erkennen Sie, wie Sie mithilfe Ihrer Stimme, Mimik und Rhetorik am Telefon freundlich und kompetent wirken.

Im Seminar wird erarbeitet, wie Telefonanrufe angenommen, weitergeleitet und kundenorientiert bearbeitet werden. Praktische Hinweise und Tipps helfen, die Einrichtung positiv und kompetent zu repräsentieren. Der professionelle Umgang mit Beschwerden wird erläutert und eingeübt.

Zielgruppe

Mitarbeitende aus allen sozialen Bereichen, insbesondere Verwaltung und Empfang, Tagespflege und ambulanten Diensten

Inhalte

- „Telefon-Spielregeln“
- Grundlagen von Kommunikation auffrischen
- Wirkung von Stimme und Körpersprache erkennen
- Gesprächsverlauf am Telefon aktiv steuern
- Beschwerdegespräche professionell führen

Referentin

Ise Buchgraber
Diplom-Ökotrophologin,
B&S Beratung in der Sozialbranche, Alzenau
Lehrbeauftragte für Kommunikation (Hochschule
Weihenstephan-Triesdorf),
zertifizierte Erwachsenentrainerin

Datenschutzinformation: Wir verarbeiten Ihre Daten auf Grundlage der EU-Datenschutz Grundverordnung, Rechtsgrundlage ist Artikel 6 Absatz 1 lit. b und lit. f) zum Zweck der Anmeldung, Betreuung und Direktmarketing für unsere Seminare. Weitere Datenschutz-Teilnehmerinformationen erhalten Sie auf unserer Internetseite: www.wohlfahrtswerk.de/datenschutz und www.wohlfahrtswerk.de/bz-anmeldebedingungen

Anmeldung

Hiermit melde ich mich zu der Fortbildung „Das Telefonat als Visitenkarte“ verbindlich an:
Kurs-Nr. 5608 am 07.12.2022

Kosten übernimmt Arbeitgeber: ja nein

Anschrift Ihrer Einrichtung (bitte in Druckschrift!)

.....
Name/Vorname

.....
Einrichtung

.....
Straße

.....
PLZ/Ort

.....
Telefon/Fax

.....
E-Mail geschäftlich

.....
E-Mail privat

.....
Unterschrift

Anmeldung bitte senden/faxen an:

Bildungszentrum Wohlfahrtswerk
Silberburgstraße 93
70176 Stuttgart
Tel. 0711 / 619 26-821 /-822
Fax: 0711 / 619 26-849