

**Seminar:    *Telefonkommunikation -  
„Probieren Sie es morgen noch ein-  
mal!“***

**Das Thema:**

Ist von der „Servicewüste Deutschland“ die Rede, denken die meisten sofort an unfreundliche Kellner oder zähe Diskussionen um Ladenschlussgesetze. Angesprochen sind jedoch ausnahmslos alle Mitarbeiter eines Unternehmens, die regelmäßig oder auch nur sporadisch mit dem Kunden zu tun haben. In diesem Zusammenhang wird das Telefon zur zentralen Instanz – wenn die Voraussetzungen stimmen.

**Der Inhalt:**

- »»» Wie gut ist die Telefonkultur des Unternehmens?
- »»» Das Telefon als wichtigstes Instrument bei der Orientierung auf den Kunden
- »»» Die Wirkung von Stimme und Sprache
- »»» Aktivtelefonate professionell vorbereiten
- »»» Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- »»» Das Verkaufsgespräch am Telefon

**Die TeilnehmerInnen:**

Mit diesem Seminar wenden wir uns an Mitarbeiter und Führungskräfte aus allen Bereichen des Unternehmens.

Inhouse-Schulungen und Seminare sind bundesweit möglich.

**Dauer und Preis**

Tagesseminar und nach Bedarf; auf Anfrage

**Der Veranstalter:**

Köber Personal- und UnternehmensBeratung

Herr Frank Köber

Betriebswirt (WA), Handelsfachwirt (IHK)

Dora-Stock-Straße 1

01217 Dresden

Tel.    +49 351 475 83 950

Fax    +49 351 475 83 951

Mail    seminar@koeber.org

Web    www.koeber.org