

FAX: (0221) 95 15 84-1

V02.2017

- Ich melde folgende Person(en) (siehe Teilnehmer/innen) an.
oder
- Ich bin **Student** und melde mich zum **Vorzugspreis für Studenten** an (Nachweis erforderlich).
oder
- Ich bin Bezieher der **Rechtsdepesche für das Gesundheitswesen (RDG)** und melde mich zum **Vorzugspreis für Abonnenten** an.
Meine RDG-Kundennummer lautet:

Verfügbare Veranstaltungstermin und -ort

- Berlin** 14. September 2017

Einrichtung _____

Teilnehmer/innen _____

Rechnungsanschrift _____

Telefon _____

E-Mail _____

- Bitte informieren Sie mich auch über das weitere Veranstaltungsangebot der PWG-Seminare und senden Sie mir den **kostenlosen Newsletter** zu.

Hiermit bestätige ich rechtsverbindlich und unter Anerkennung der Geschäftsbedingungen der PWG-Seminare (umseitig) die Teilnahme der oben angegebenen Person(en) an dieser Veranstaltung zum ausgewählten Termin.

Datum, Unterschrift _____

Ihr Referent

**Stylianos Berberidis**

studierte Psychologie und ist geschulter Coach und Trainer für Callcenter. Mehrjährige Erfahrung als Mitarbeiter im telefonischen Kundendienstbereich, u. a. für ein führendes Telekommunikationsunternehmen. Zurzeit Callcenter-Trainer und -Coach in einem der größten Wohlfahrtsverbände Deutschlands.

„Das Seminar war toll! Es hat mir und meinen Mitarbeitern viel gebracht und uns manche unserer, zur Routine gewordenen, Wortwahlen überdenken lassen...“

Mandy Beau, Teamleitung am Service-Center der Uniklinik Köln

Wir kommen auch gerne zu Ihnen!

Kennen Sie schon unsere
Inhouse-Schulungen?

Jetzt kostenlos Broschüre anfordern!
(0221) 95 15 84-0

Als Download unter:
www.pwg-seminare.de



Haben Sie Fragen, Anregen oder Wünsche?
Kontaktieren Sie uns, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ihre Ansprechpartnerin
Frau Stephanie Brüggem

PWG-SEMINARE

PROF. DR. VOLKER GROSSKOPF



Kommunikation am Telefon

Professionelles Verhalten beim Telefonieren

Berlin 14. September 2017

Besuchen Sie uns auch auf **facebook**.

Zum Hintergrund

Das Telefon ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel im Berufsalltag. Kunden, Hilfsbedürftige oder Angehörige benutzen das Telefon für Erstanfragen zu Dienstleistungen oder bei der Suche nach Informationen und Unterstützung.

Da die Kommunikation am Telefon nur über die Sprache und das Hören funktioniert, muss diese für den professionellen Umgang und die Betreuung geübt werden:

- Welches sind die „Dos“ und „Don'ts“ am Telefon?
- Wie kann ein konstruktives Gespräch geführt werden, wenn der Gesprächspartner nicht persönlich bekannt ist?
- Wie kann man ein Gespräch beeinflussen und steuern, um ein positives Gefühl beim Kunden zu hinterlassen?
- Wie können Sie Beratungsgespräche strukturieren und die wichtigen Informationen dem Interessenten vermitteln?

Das Seminar findet in einem praxisorientierten und multimedialen Rahmen statt. Die Teilnehmer werden aktiv in den Lernprozess einbezogen und üben in Rollenspielen und fiktiven Telefongesprächen die Seminarinhalte.



In diesem Video erfahren Sie mehr über Ihren Referenten Stylianos Berberidis und seine Kommunikationsseminare rund um das Thema Telefon:

https://youtu.be/PuEZPwYr_LI

Kommunikation am Telefon

Professionelles Verhalten beim Telefonieren

9.00 Einführung in das Thema Kommunikation

- Auf welchen Ebenen verläuft Kommunikation?
- Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun
- Das Kommunikationsmodell nach Watzlawick

12.00 Mittagspause

13.00 Kommunikation am Telefon

- Die goldenen Regeln am Telefon
- Gesprächstechniken
- Die Dos und Don'ts am Telefon
- Rollenspiele

14.30 Pause

15.00 Vertiefung und Transfer

- Thema „Feedback“
- Auswertung der Rollenspiele anhand der Bild- und Tonaufnahmen
- Feedbackrunde

17.00 Voraussichtliches Veranstaltungsende

Alle Angaben ohne Gewähr. Änderungen vorbehalten (Stand November 2016)

Zielgruppe

Alle Berufsgruppen aus dem Gesundheitswesen, die täglich das Telefon in ihrem Arbeitsalltag benötigen.

Teilnahmegebühren

Alle Preise inklusive der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer (derzeit 19 %).

Regelpreise

- 229,- Euro Normalpreis
- 189,- Euro Bei mehreren Teilnehmern eines Unternehmens; Preis ab dem 2. Teilnehmer
- 189,- Euro Vorzugspreis für Abonnenten der „Rechtsdepesche für das Gesundheitswesen“
- 139,- Euro Vorzugspreis für Studenten

Leistung

Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen, ein Zertifikat, ein Mittagsimbiss sowie Pausengetränke. Anfallende Kosten für Anreise und Übernachtung sind im Preis nicht inbegriffen.

Stornierung/Übertragung

Mit dem Zugang der Rechnung wird die Teilnahmegebühr fällig. Die Zahlung erfolgt unter Angabe der Rechnungsnummer per Banküberweisung an die in der Rechnung aufgeführte Bankverbindung.

Änderungen

Der Anbieter behält sich das Recht vor, bei Verhinderung eines Referenten einen Ersatzreferenten zu stellen. Ansprüche des Teilnehmers entstehen hieraus nicht.

Widerrufsrecht, -folgen

Der Teilnehmer kann die Bestellung zur kostenpflichtigen Teilnahme ohne Angaben von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Auftragsbestätigung widerrufen. Der Widerruf ist schriftlich (z.B. Brief, Fax, E-Mail) an die Adresse des Anbieters zu richten (siehe unten). Im Falle eines wirklichen Widerrufs wird eine bereits gezahlte Teilnahmegebühr zurück erstattet.

Rücktritt, Umbuchung und Übertragung

Der Anbieter ist bei Umbuchung, Übertragung oder Rücktritt von der Veranstaltungsteilnahme schriftlich zu informieren. Für die Fristberechnung ist der Zugang (Posteingangsdatum) beim Veranstalter ausschlaggebend. Vorbehaltlich eines Widerrufs (siehe oben) wird im Falle eines Rücktritts von der Teilnahme eine Rücktrittsgebühr erhoben. Diese errechnet sich wie folgt:

- 50 % der Teilnahmegebühr bis zum 30. Tag vor Veranstaltungsbeginn
- 80 % der Teilnahmegebühr vom 29. bis 7. Tag vor Veranstaltungsbeginn
- 100 % der Teilnahmegebühr ab dem 6. Tag vor Veranstaltungsbeginn oder bei Nichterscheinen

Der Teilnehmer kann seine Berechtigung zur Teilnahme an dem Teilnehmer-Seminar ohne die Entstehung zusätzlicher Kosten an einen Dritten übertragen.

Fortbildungspunkte

Die Anerkennung als Fortbildungsmaßnahme wurde bei verschiedenen Organisationen beantragt.

PWG-SEMINARE
PROF. DR. VOLKER GROSSKOPF

Adresse Sallerring 48, 50677 Köln
 Telefon (0221) 95 15 84-0
 Telefax (0221) 95 15 84-1
 E-Mail info@pwg-seminare.de

Übrigens: Wir bieten dieses Seminar auch als Inhouse-Schulung an. Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gerne.