

Serviceorientierte Kommunikation am Telefon für Lehrlinge

Inhalt und Ziele

Der Workshop vermittelt

- Grundlagen der Kommunikation: Was ist Kommunikation? Wie funktioniert die Übermittlung von Nachrichten? Welche Hindernisse tauchen in der Kommunikation auf?
- Gesprächs- und Fragetechniken: Gesprächssteuerung, um rasch auf den Punkt zu kommen; gezielte Fragen stellen, um konkrete Antworten zu erhalten; Vermeidung von Missverständnissen
- Telefonkommunikation: Der entscheidende Satz am Telefon, Verlauf eines erfolgreichen Telefongespräches, Herstellen eines persönlichen Kontakts, Zeitsparen durch professionelles Telefonieren
- Stimme und Stimmung: Wie erzeugt man eine angenehme Grundstimmung? Wie bewältigt man psychische und sprachliche Barrieren? Bewusster Umgang mit eigenen und fremden Emotionen! Eigene Grenzen erkennen!

Die Optimierung beruflicher Gesprächsmuster am Telefon steht im Vordergrund.

Lernmethode

Vortrag, Diskussion, Rollenspiel, Praxisarbeit, Partner- und Gruppenarbeit

Zielgruppe

Lehrlinge in der Bundesverwaltung und in ausgegliederten Einrichtungen des Bundes

Trainer

Herr Mag. Dr. Leo Hemetsberger

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: BS-L 162
Termine: 26.–27. Jänner 2023
23.–24. Mai 2023
Zusatztermin 23.–25. Oktober 2023 **Neu**
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag.^a Katrine Hütterer

Sekretariat: Frau Elisabeth Fröhlich

Über den Trainer

Mag. Dr. Leo Hemetsberger

Philosoph, Unternehmensberater, diplomierter Lebensberater, eingetragener Mediator.

Diplomprüfer an der FH Wiener Neustadt, Lehrgang Militärische Führung; Leiter des Lehrgangs

Kultur und Organisation an der Universität Wien. Arbeitsschwerpunkte: Ethik und Compliance,

Team-, Organisations- und strategische Personalentwicklung, Kommunikation,

Konfliktregelung

office@philprax.at