

*Preisvorteil bei Kombi-  
Buchung beider Teile!*

# Knigge für Telefon & E-Mails

---

Telefonieren Sie serviceorientiert und effektiv!  
Schreiben Sie flott, zeitgemäß, effizient und freundlich

## Telefon-Knigge

- ◆ Emotionen auffangen & steuern
- ◆ Fragetechniken einsetzen
- ◆ Klar & sicher artikulieren
- ◆ Gezielt zum Punkt kommen



Gabriele Strodl-  
Sollak, MA

## E-Mail-Knigge

- ◆ Zeitgemäß formulieren
- ◆ Positive, fristgerechte Antworten bekommen
- ◆ Klar & freundlich schreiben
- ◆ Effektivwörter gezielt einsetzen

**23. April 2024 | Wien**

Forum Vorteilspreis



NEU

# Telefon-Knigge

23. April 2024 | 9:00 – 12:30 Uhr

## Ihr Nutzen

Sie repräsentieren Ihre Firma durch die tägliche Kommunikation, besonders wenn Sie mit KundInnen sprechen. Sie vermitteln mit Ihrer Sprache und Tonalität am Telefon die Werte Ihres Unternehmens, prägen damit Image und tragen zur Corporate Identity bei.

In diesem Seminar gewinnen Sie sprachliche Sicherheit für Ihre Telefonate und steuern Ihre Wortwahl bewusst. Sie finden einen serviceorientierten und zeitgemäßen Ton, unabhängig vom Status Ihres Gegenübers.

Auch bei aufgebrachtten AnruferInnen bleiben Sie souverän, weil Sie sich und Ihre Stimme mit mentalen und atemtechnischen Tricks unter Kontrolle haben und das Gespräch aktiv steuern.

## Seminarziel

Sie erfahren, wie Sie am Telefon freundlich und kompetent agieren und Missverständnisse vermeiden.

Sie erhalten Tipps, wie Sie die Gespräche durch Fragen gestalten, auf die Anliegen eingehen, Sachverhalte verständlich erklären und rasch zu Ergebnissen kommen.

## Optionaler Praxistransfer

Individuelles Fach-Coaching von einer halben Stunde etwa drei Wochen nach dem Präsenz-Seminar am Telefon oder per E-Mail. Wenn Sie wieder am Arbeitsplatz zurück sind, setzen Sie das Gelernte um. Sie möchten sich vergewissern, ob Sie es richtig machen, oder nur „anders falsch“. Eine Coaching-Einheit beträgt 30 Minuten und kostet € 95,- exkl. 20% MwSt. Sie vereinbaren Termin und Uhrzeit direkt beim Seminar mit unserer Trainerin.

## Seminarinhalt

- ◆ Sie agieren am Telefon freundlich, kompetent, service- und ergebnisorientiert
- ◆ Sie kennen die „sechs B's“ für klare Struktur und souveräne Telefonate – Sie fallen angenehm auf, von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- ◆ Fragetechniken: Mit den richtigen Fragen kommen Sie rasch zu guten Lösungen
- ◆ Sie berücksichtigen die Beziehungs- und Sachebene – zur Vorbeugung von Missverständnissen und Stärkung der Kundenbeziehung
- ◆ Sie setzen Ihre Stimme souverän ein und artikulieren sauber. So wirken Sie sympathisch und werden gut verstanden
- ◆ Sie kennen die Techniken, wie Sie VielrednerInnen stoppen und taktvoll zum Punkt kommen
- ◆ In unangenehmen Situationen kennen Sie Tricks, um dennoch souverän zu agieren
- ◆ Ergebnisse bewirken: Ihre GesprächspartnerInnen wissen, was zu tun ist und liefern Ihnen das Gewünschte in der vorgegebenen Zeit
- ◆ Sie können abschätzen, ob ein Anliegen besser am Telefon zu lösen ist, oder per E-Mail

## Wichtig für

- ◆ MitarbeiterInnen aus allen Unternehmensbereichen, AssistentInnen und SachbearbeiterInnen, die mit KundInnen, MitarbeiterInnen und Vorgesetzten laufend telefonieren
- ◆ Alle, die auch in schwierigen Telefongesprächen professionell agieren wollen

# E-Mail-Knigge

23. April 2024 | 13:30 –17:00 Uhr

## Ihr Nutzen

Täglich kommunizieren Sie per E-Mail mit KundInnen, KollegInnen und Vorgesetzten. Sie gewinnen sprachliche Sicherheit für Ihre E-Mail-Korrespondenz. Weil Sie die Wirkung einzelner Wörter kennen, setzen Sie Effektivwörter gezielt ein und vermeiden Reizwörter. Sie formulieren Ihre Anliegen klar, freundlich und verständlich und erzielen damit gute Resultate.

Manche Wörter wie „leider“ verursachen unmittelbares Bauchweh. Wir ahnen, dass jetzt etwas Unangenehmes folgt. Hingegen: „Ich erledige das sofort für Sie“ wandelt unsere Anspannung in eine positive Stimmung. Lernen Sie mit konkreten Tipps, wie Sie Ihre E-Mails effizient schreiben und damit Positives bewirken.

## Seminarziel

An Beispieltexten analysieren Sie gemeinsam, weshalb viele E-Mails schwer zu verstehen sind und lernen, wie Sie selbst einen zeitgemäßen, serviceorientierten Ton finden.

Sie haben es in der Hand, wie rasch Ihre KollegInnen sowie externe Adressaten auf Ihre E-Mails antworten, oder ob Sie laufend nachfassen müssen.

## Optionaler Praxistransfer

Individuelles Fach-Coaching von einer halben Stunde etwa drei Wochen nach dem Präsenz-Seminar am Telefon oder per E-Mail. Wenn Sie wieder am Arbeitsplatz zurück sind, setzen Sie das Gelernte um. Sie möchten sich vergewissern, ob Sie es richtig machen, oder nur „anders falsch“. Eine Coaching-Einheit beträgt 30 Minuten und kostet € 95,- exkl. 20% MwSt. Sie vereinbaren Termin und Uhrzeit direkt beim Seminar mit unserer Trainerin.

## Seminarinhalt

- ◆ Gewinnen Sie sprachliche Sicherheit für Ihre E-Mail-Korrespondenz
- ◆ Sie strukturieren Texte und formulieren knackige Kernbotschaften
- ◆ Wörter wirken; Mit Effektivwörtern gewinnen Sie Vertrauen, während Sie Reizwörter vermeiden
- ◆ Sie berücksichtigen die Beziehungsebene ebenso wie die Inhaltsebene und vermeiden so Missverständnisse
- ◆ Schreibpraxis: Sperrige Sätze in leicht lesbare verwandeln
- ◆ E-Mails an unterschiedlich vertraute Empfänger: Formulierung der Anrede und weitere Schreibweise im Text – Du oder Sie? Welcher Titel gehört in die Anrede?
- ◆ Ergebnisse bewirken: Ihre Adressaten wissen, was zu tun ist und liefern Ihnen das Gewünschte in der vorgegebenen Zeit
- ◆ Fragetechniken: Mit den richtigen Fragen kommen Sie rasch zu guten Lösungen
- ◆ Mit Abwesenheitsassistenten informieren, statt zu enttäuschen

## Wichtig für

- ◆ MitarbeiterInnen aus allen Unternehmensbereichen, AssistentInnen und SachbearbeiterInnen
- ◆ Alle, denen E-Mails schreiben weniger liegt und die doch tagtäglich schreiben
- ◆ Alle, die ihr Wissen auf den neuesten Stand bringen wollen

## Ihre Referentin

**Gabriele Strodl-Sollak, MA** ist Trainerin und Referentin für vielfältige Kommunikationsanliegen.

Mit Ihrer Agentur Sollak Kommunikationsarchitekten begleitet sie Unternehmen, Organisationen und Universitäten in ihrer Kommunikation und trägt mit unterschiedlichen Zugängen und Methoden zu einem gelungenen Dialog bei. 2016 wurde sie mit dem BEST Practice Award des Public Relations Verband Austria ausgezeichnet.

Kommunikation, die leicht und souverän wirkt, ist ihr ein Anliegen. Mit frischer Sprache wird man auch im digitalen Zeitalter gehört, denn umständlichen Formulierungen oder gefauchten Erklärungen hört man heute nicht mehr zu.

## Termin | Ort

### Telefon-Knigge

23. April 2024  
ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee  
Seminar 9:00 – 12:30 Uhr  
Seminarnummer KF404678

### E-Mail-Knigge

23. April 2024  
ab 13:00 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee  
Seminar 13:30 – 17:00 Uhr  
Seminarnummer KF404679  
ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

## Begrenzte Teilnehmeranzahl

maximal 12 Personen  
Wir empfehlen Ihnen eine rasche Anmeldung.

## Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee, Pausenerfrischungen und ÖPWZ-Zertifikat

### Preisvorteil bei Buchung beider Seminare

€ 645,- pro Person  
€ 585,- für Personen aus allen Unternehmen,  
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



### Pro Einzelseminar

€ 430,- pro Person  
€ 400,- für Personen aus allen Unternehmen,  
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



## Anmeldung

E-Mail | [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)  
Online | [www.opwz.com](http://www.opwz.com)  
oder mit dem Anmeldeformular

## Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem (ersten) Seminartag ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich, nachdem dies vom ÖPWZ bestätigt wurde.

## Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und nach ISO zertifizierter Bildungsträger. Das Arbeitsmarktservice (AMS) sowie eine Reihe von Institutionen unterstützen die betriebliche und persönliche Qualifizierung. Informieren Sie sich über mögliche Förderungen Ihrer Aus- und Weiterbildung auf [www.opwz.com](http://www.opwz.com).

## Information

zur Organisation: Customer Service  
+43 1 533 86 36-0  
zum Inhalt: Heike Penka  
+43 1 533 86 36-17  
[heike.penka@opwz.com](mailto:heike.penka@opwz.com)

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ ([www.opwz.com/agb](http://www.opwz.com/agb)). Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf [www.opwz.com/datenschutz](http://www.opwz.com/datenschutz).

# Ihre Anmeldung

E-Mail [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)

Fax +43 1 533 86 36-36

**Kombi-Buchung (beide Teile)**

**Telefon-Knigge** | KF404678

**E-Mail-Knigge** | KF404679

Seminartitel

Termin

Seminarnummer

1. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Telefon Mobil

E-Mail

2. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Telefon Mobil

E-Mail

Unternehmen

Branche

MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

Telefon | Fax

E-Mail

AnsprechpartnerIn im Sekretariat

E-Mail

Datum | firmenmäßige Zeichnung