

Erfolgsfaktor Telefon

Klar, persönlich, überzeugend – auch in schwierigen Gesprächen

- ◆ Mit dem Telefon schneller & effizienter zum Ziel
- ◆ Persönliche Verbindungen aufbauen und stärken
- ◆ Gekonnt eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen
- ◆ Souverän in schwierigen Gesprächen
- ◆ Kommunikationsregeln – Dos & Don'ts



Mag.ª
Claudia Spary

Ihr Nutzen

Trotz Messenger-Diensten, Social Media und E-Mail-Flut bleibt das Telefon ein unschlagbares Werkzeug, um im Arbeitsalltag direkt, schnell und persönlich zu kommunizieren. Ein Anruf kann Türen öffnen, Prozesse beschleunigen und Vertrauen schaffen – vorausgesetzt, dieser wird bewusst und professionell geführt.

Besonders bei schwierigen Telefonaten (z. B. Beschwerdegesprächen) bedarf es viel Fingerspitzengefühl, um sich schnell auf die Bedürfnisse seines Gesprächspartners einzustellen und eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen.

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie,

- ◆ wie Sie ein Telefonat gezielt einsetzen, um Ihre Botschaften klar, effizient und direkt zu transportieren
- ◆ wie Sie Ihre Beziehungen mit diesem synchronen Kommunikationskanal stärken können
- ◆ wie Sie Bedürfnisse Ihres Gegenübers schnell erfassen
- ◆ wie Sie in Konfliktsituationen souverän das Gespräch aufrecht halten und einen guten Konsens erreichen

22. November 2027 | Wien

Forum Vorteilspreis



Seminarinhalt

- ◆ Die besonderen Stärken des Telefons im digitalen Zeitalter
- ◆ Wann der Griff zum Hörer/Handy der bessere Weg ist
- ◆ Erfolgreich starten: vom ersten Klingeln bis zur klaren Botschaft
- ◆ Effizient und zielführend telefonieren
- ◆ Authentizität und Stimme als Ihre Visitenkarte
- ◆ Schwierige Gesprächspartner erfolgreich abholen
 - Aggression im Gespräch wirksam begegnen
 - Einwände und Argumentationstechniken
 - Fragetechniken für mehr Verständnis und bessere Ergebnisse
- ◆ Zuhören als unterschätzte Erfolgsstrategie
- ◆ Kommunikationsregeln und Dos & Don'ts

Wichtig für

Alle,

- ◆ die am Telefon souverän agieren und dieses effiziente Kommunikationstool besser nutzen wollen
- ◆ die auch schwierige Gespräche am Telefon erfolgreich meistern wollen

Methodik

Es kommen in diesem Seminar vielfältige Methoden zum Einsatz, die den Austausch, die Interaktion und das Miteinander-Lernen ermöglichen – Impulse der Trainerin sowie praktische Anwendungsfälle in Einzel- und Gruppenarbeiten.

Ihre Referentin

Mag.^a Claudia Spary, seit 25 Jahren sind Veranstaltungen/Events, Moderationen und Vorträge der berufliche Mittelpunkt. Mit ihrem eigenen Unternehmen begleitet sie seit 2012 Unternehmen und Einzelpersonen auf Vortragsbühnen und bei Veranstaltungen. Als Kongressmanagerin kommt sie beratend für Veranstaltungsprojekte zum Einsatz. Als Moderatorin sorgt sie für gute Stimmung und fördert den Austausch zwischen den Teilnehmer:innen. Der Griff zum Telefonhörer war und ist dabei für sie immer das erste Kommunikations-Tool. Als Vortragende und Seminarleiterin gibt sie ihr Wissen und ihre Erfahrung weiter und lebt damit selbst, wovon sie spricht.

Termin | Ort

22. November 2027
Seminarnummer KF711679

8:45 Uhr technischer Check
Online-Seminar 9:00 – 17:00 Uhr
Pausen nach Vereinbarung

Online-Seminar mit ZOOM



Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 665,- pro Person
€ 605,- für Personen aus allen Unternehmen,
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Anmeldung

E-Mail | anmeldung@opwz.com
Online | 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.

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

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

Ihre Anmeldung

E-Mail anmeldung@opwz.com

Fax +43 1 533 86 36-36

Seminartitel

Termin

Seminarnummer

1. Teilnehmer:in | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Mobil

E-Mail

2. Teilnehmer:in | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Mobil

E-Mail

Unternehmen

Branche

Mitarbeiter:innenanzahl

Anschrift

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

Telefon

E-Mail

Ansprechpartner:in im Sekretariat

E-Mail

Datum | firmenmäßige Zeichnung