

Praxis-Übungen zur
leichten Umsetzung

Die Stimme am Telefon

Die Visitenkarte des Unternehmens

- ▶ Das Telefon als Erstkontakt zum Unternehmen
- ▶ Umgang mit Telefon und Zusatzdiensten
- ▶ Einsatz von Atem, Stimme und Körperhaltung am Telefon



Mag.ª Dr.ª
Claudia Schiffner

Ihr Nutzen

In renommierten Unternehmen wird von Ihnen als SekretärIn/ AssistentIn erwartet, das Telefon Ihres Chefs/Ihrer Chefin und das eigene sowohl firmenintern als auch nach außen perfekt zu handhaben. Beim Telefonieren kommt es auf die Haltung an! Und zwar auf die äußere, also Ihre Körperhaltung ebenso wie auf Ihre innere, also die Einstellung zum Unternehmen und zum Gesprächspartner.

Sie lernen, wie Sie mit dem richtigen Einsatz Ihres Atems, Ihrer Stimme und Ihres Körpers Ihre internen und externen Telefonate noch erfolgreicher und einfacher führen, wie Sie sich in ganz feinen Nuancen am Telefon abheben von „durchschnittlichen“ AnruferInnen und TelefonistInnen und wie Sie leichter und besser beim Kunden in Erinnerung bleiben durch „den Unterschied, der den Unterschied macht“.

Methodik

Ein Methodenmix zwischen Kurzvortrag der Trainerin, Einzel- und Gruppenarbeiten, Gestaltung von Texten, Active work der TeilnehmerInnen (Artikulationsübungen, Körperübungen) sowie Übungen aus der Praxis, Übungen mit dem Telefon, Diktaphon, Anrufbeantworter und Video. Sehr praxis- und übungsorientiert!

Wichtig für

Dieses Seminar richtet sich an alle SekretärInnen, AssistentInnen und MitarbeiterInnen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen und die ihr Unternehmen professionell nach außen präsentieren möchten.

Seminarinhalt

Das Telefon als Erstkontakt zum Unternehmen

- Wie nehmen uns unsere Kunden am Telefon wahr? (Psychologie der Wahrnehmung)
- Die Telefonzentrale – professionelles Entrée im Unternehmen
- Wie melde ich mich richtig am Telefon?
- Richtiges Abheben intern und extern

Umgang mit Telefon und Zusatzdiensten

- Das professionelle Besprechen des Anrufbeantworters
- Was hört der Anrufer auf meiner Mobilbox und welche Wirkung hat dies auf ihn?
- Vertretbare Textlängen, die den Anrufer nicht ungeduldig werden lassen
- Warteschleifen und Verbinden
- Hinterlassen von Nachrichten am Anrufbeantworter und auf Mobilboxen
- Die Handhabung des Telefon-Arbeitsplatzes

Einsatz von Atem, Stimme und Körperhaltung am Telefon

- Meine Stimme – wie wirkt sie und was sagt sie aus?
- Wie setze ich meine Stimme bewusst und überzeugend ein?
- Richtiges Artikulieren am Telefon
- Atem unterstützend einsetzen
- Atemlosigkeit vermeiden durch die richtige Atemtechnik
- Resonanzräume des Körpers unterstützend einsetzen
- Körpersprache am Telefon – eine weit unterschätzte Ressource
- Das optimale Sprechtempo für mich und den Anrufer finden
- Sprechtechnik und Aussprache
- Auf die richtige Betonung kommt es an
- Ein Lächeln hört man!


Ihre Referentin

Mag.^a Dr.ⁱⁿ Claudia Schiffner, Studium Psychologie, Philosophie und Pädagogik. Seit vielen Jahren Moderatorin und Trainerin, spezialisiert auf die Bereiche Kommunikation, Work-Life-Balance, Persönlichkeit, Führung und Team, Assessment Center und Personalauswahl. Lehrbeauftragte der Universität Wien, der FH Joanneum Graz und der pädagogischen Hochschule NÖ. Höchst praxisorientiert!


Termin/Ort

Dienstag 5. November 2019
ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

Um ein intensives Training zu gewährleisten, ist die Anzahl der TeilnehmerInnen **mit 12 Personen begrenzt**. Wir empfehlen Ihnen eine rasche Anmeldung. 

Seminargebühr (exkl. 20 % MWSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee, Pausenerfrischungen, Mittagessen und ÖPWZ-Zertifikat € 535,- pro Person
€ 475,- für Personen aus allen Unternehmen, die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind 

Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem Seminarbeginn ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich.

Information

zur Organisation: Customer Service, +43 1 533 86 36-26
zum Inhalt: Christa Prassl, +43 1 533 86 36-20
christa.prassl@opwz.com



anmeldung@opwz.com | Fax: +43 1 533 86 36-36 | www.opwz.com
ÖPWZ – Österreichisches Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeits-Zentrum
1010 Wien, Rockhgasse 6

Die Stimme am Telefon

5. November 2019 | SF 911 171

Titel | Vor- und Zuname | Funktion

Unternehmen | Branche | MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift | Rechnungsadresse

Telefon | Fax | E-Mail

Datum | Unterschrift