

## Gekonnt telefonieren

### Telefonieren kann doch jeder, oder...?

Telefonkommunikation ist allgegenwärtig. Ohne Telefon können wir unseren Beruf nicht ausüben. Kaum einer macht sich bewusst, wie bedeutsam professionelle oder auch unprofessionelle Kommunikation am Telefon für eine Geschäftsbeziehung ist. Das Verhalten am Telefon ist die „Akustische Visitenkarte“ eines Unternehmens. In wenigen Sekunden entsteht der erste Eindruck, für den es bekanntermaßen keine zweite Chance gibt. In diesen wenigen Sekunden entscheidet sich, ob wir kompetent oder glaubwürdig erscheinen.

Telefonkommunikation ist sehr anspruchsvoll, da es sich um eine eingeschränkte Art der Kommunikation handelt. Durch den fehlenden Blickkontakt wird die Stimme und das Verhalten des Mitarbeiters am Telefon zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Gelingt es, das Vertrauen des Gesprächspartners zu gewinnen kann das Verhalten am Telefon ein wichtiges Instrument der Kundengewinnung bzw. –bindung sein. In dieser Fortbildung lernen Sie, wie man professionelle Gespräche am Telefon führt. Der Einsatz der Stimme, die Gesprächsführung sowie das Platzieren sogenannter „Zauberwörter“, die eine positive Gesprächsatmosphäre erzeugen, werden praktisch eingeübt.

#### Inhalte

- Selbsteinschätzung des eigenen Gesprächsverhaltens am Telefon
- Erfolgsfaktoren am Telefon
- Der richtige Einsatz der Stimme
- Ablauf eines professionellen Telefonats
- Umgang mit „schwierigen“ Gesprächssituationen z.B. unsachlichen Beschwerden

#### Zielgruppe

Alle Mitarbeiter in Einrichtungen des Gesundheitswesens

<b>Termin</b>	14.11.2019
<b>Uhrzeit</b>	8:30 – 15:30 Uhr
<b>Dozent</b>	Dörte Schulz
<b>Kursgebühr</b>	120 €

<b>Kursnummer</b>	TEL/BN 2019
<b>Anmeldeschluss</b>	2 Wochen vor Termin
<b>Anmeldung</b>	<a href="http://www.schwesternschaft-bonn.drk.de">www.schwesternschaft-bonn.drk.de</a>
<b>Veranstaltungsort/ Information</b>	Akademie für Pflege, Gesundheit und Soziales der DRK-Schwesternschaft „Bonn“ e.V. Heilsbachstraße 16 53123 Bonn Tel.: 0228/ 96 77 30 Fax: 0228/ 96 77 321 E-Mail: <a href="mailto:fsa-bonn@schwesternschaft-bonn.drk.de">fsa-bonn@schwesternschaft-bonn.drk.de</a> .
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebescheinigung Für diese Fortbildung können Sie 8 Punkte für die Registrierung beruflich Pfleger erhalten.

ID Nummer: 20091179

