

„Kompetentes Telefonieren“

Innerhalb eines Telefontrainings lernen die Teilnehmer, bei Telefonaten die Gesprächspartner für sich und ihr Unternehmen zu begeistern.

„**Kompetent** und kundenfreundlich telefonieren“, lautet der Titel eines Telefontrainings, das Study & Train am 6. Juni 2016 (und als Alternative am 11. November 2016) in Stuttgart durchführt. Bei dem Seminar trainieren die Teilnehmer am Telefon so zu kommunizieren, dass sie bei ihren Kontaktpersonen einen guten Eindruck von sich und ihrem Unternehmen hinterlassen, außerdem neue Kunden gewinnen und bestehende ans Unternehmen binden. Professionelle Telefonkommunikation gewinnt laut Aussagen der Seminarleiterin Johanna Schott, einer der beiden Geschäftsführerinnen von Study & Train, heute für den Erfolg von Unternehmen zunehmend an Bedeutung.

Inzwischen ist für die Kunden nicht oder nur schwer erkennbar, wodurch sich Unternehmen von den Produkten oder Leistungen der Mitbewerber unterscheiden. Dann ist, so Schott, die Qualität des (Telefon-) Services oft „der entscheidende Faktor, warum Kunden sich für ein Unternehmen entscheiden und diesem treu bleiben“. Innerhalb des Seminars erfahren die Teilnehmer, wie sie in Telefongesprächen eine positive, persönliche Beziehung zu ihren Gesprächspartnern aufbauen - auch bei schwierigen Telefonaten wie Reklamationen. Zudem trainieren sie in Rollenspielen, Telefonate so zu führen, dass sie bei ihren Gesprächspartnern einen bleibenden positiven Eindruck hinterlassen und dass peinliche Gesprächssituationen vermieden werden. Ebenso üben sie, souverän auf unfaire Fragen sowie Vorwürfe und Angriffe zu reagieren und das Gespräch wieder in ruhige Bahnen zu lenken. Außerdem wird intensiv trainiert, zu Kundenwünschen, was zuweilen nötig ist, auch mal „Nein“ zu sagen und dem Kunden Alternativenangebote zu unterbreiten.

Die Teilnehmerzahl bei dem Seminar ist auf sechs begrenzt. Zudem führt die Seminarleiterin vorab mit jedem Teilnehmer ein kurzes Telefonat, um die Seminarinhalte auf deren Bedürfnisse abzustimmen. Der Preis für die Teilnahme beträgt 295 Euro (zzgl. MwSt.). Sofern gewünscht, ist nach dem Seminar auch ein Telefon-Coaching am Arbeitsplatz zu einem Sonderpreis möglich. Nähere Informationen gibt es per Telefon 0711 7168286 bzw. per E-Mail info@study-train.de. Auf Wunsch führt Study & Train das Seminar auch firmenintern durch, teilt das Unternehmen mit.

Informationen:
www.study-train.de



Seminarleiterin Johanna Schott. FOTO: STUDY & TRAIN

Rhetorisch begeistern

Berufstätige können in einem Intensiv-Seminar trainieren, bei Vorträgen und Präsentationen ihr Publikum zu begeistern und zu überzeugen.

„**Rhetorik mit Power:** überzeugend auftreten und reden“, lautet der Titel eines Intensiv-Seminars, das Study & Train am 4./5. April 2016 sowie am 12./13. Oktober 2016 in Stuttgart anbietet. Hierbei erwerben die Teilnehmer das nötige Wissen und Können, um vor Gruppen selbstbewusst und sicher aufzutreten und bei ihren Zuhörern die gewünschte Wirkung zu erreichen. Dieses zweitägige Seminar ist laut Aussage der Seminarleiterin Dr. Gudrun Fey, einer der beiden Geschäftsführerinnen von Study & Train, wie folgt aufgebaut:

Am ersten Seminartag erwerben die Teilnehmer das Handwerkszeug, um eine überzeugende Rede zu konzipieren und

zu halten, und sie erfahren, wie sie eine persönliche Beziehung zu ihrem Publikum aufbauen und aufgrund der (Körper-) Sprache sowie des dramaturgischen Redeaufbaus ihre Zuhörer für sich begeistern. Ein zentraler Erfolgsfaktor von Rednern ist, dass sie auf ihre Zuhörer „authentisch und glaubwürdig wirken“, betont Dr. Gudrun Fey, die selbst gefragte Rednerin und Keynote-Speakerin ist.

Am zweiten Seminartag halten die die Teilnehmer dann Reden über Themen ihrer Wahl. Dabei werden sie mit kritischen Fragen und Angriffen des Publikums konfrontiert, um Souveränität und Selbstsicherheit zu trainieren. Diese Reden werden mit dem Feedback sowie

den Tipps der Seminarleiterin sowie der anderen Teilnehmer aufgezeichnet. Gegen Seminarende erhält jeder Teilnehmer eine DVD mit seiner Rede nebst Kommentaren, so dass er diese zuhause nochmals in Ruhe studieren kann.

Der Preis für die Teilnahme an den beiden zweitägigen Seminaren beträgt jeweils 640 Euro (zzgl. MwSt.). Nähere Informationen gibt es per Telefon 0711 7168286 bzw. per E-Mail info@study-train.de. Auf Wunsch führt Study & Train das Seminar auch firmenintern durch, teilt das Unternehmen mit.

Informationen: www.study-train.de