

Anmeldung

Melden Sie sich ganz einfach über den folgenden Direktlink im Web an:
www.praxis-akademie.ch/W1BV.

Die Teilnehmerzahl ist beschränkt. Die Reihenfolge der Anmeldungen wird berücksichtigt.

Kosten

Mitglieder Solothurner Handelskammer, SMZ, SWISS PRECISION und kgv-so

Seminar pauschal CHF 150.00 (inkl. allfälliger MWST)

Nichtmitglieder

Seminar pauschal CHF 225.00 (inkl. allfälliger MWST)

Die Rechnung erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung. Aus organisatorischen Gründen werden wir bei Abmeldung nach Erhalt der Anmeldebestätigung 50% der Gebühr verrechnen. Ab 48 Stunden vor dem Anlass verrechnen wir die gesamte Gebühr. Selbstverständlich kann Ihre Anmeldung auch übertragen werden.

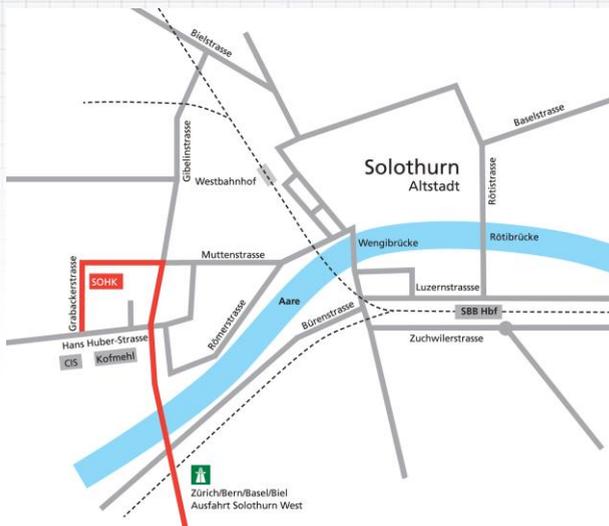
Durchführungsort

Solothurner Handelskammer
Grabackerstrasse 6
4502 Solothurn

ÖV ab Hauptbahnhof Solothurn:

Abfahrtsort C, Bus Linie 6 «Solothurn Allmend», Haltestelle «Schwimmbad».

Für die Anreise mit dem Auto sind genügend Parkplätze vorhanden.



SOHK Praxis-Akademie

Wissens-Wert für Unternehmen.



Datum: Dienstag, 10. Dezember 2019

Zeit: 17:00 – 19:00 Uhr, mit
anschliessendem Networking-Apéro

Ort: Solothurner Handelskammer,
Solothurn

Inhalt: In diesem Workshop lernen Sie
Techniken zu aktivem Zuhören und
effektivem Fragen und wie Sie auch mit
Stress-Situationen souverän am Telefon
umgehen.

Kommunikation

SOHK Praxis-Akademie

Wissens-Wert für Unternehmen.

Veranstaltungsinhalt

Zum Thema

Als erster Ansprechpartner am Telefon sind Sie die "Visitenkarte" Ihres Unternehmens und kommen mit den verschiedensten Anliegen in Berührung. Durch eine sympathische und zielgerichtete Kommunikation am Telefon mit Ihren Kunden können Sie Ihren Erfolg deutlich steigern. Hinterlassen Sie dabei einen perfekten Eindruck durch souveräne Kommunikation.

Zielgruppe

Diese Veranstaltung richtet sich an Personen, die viel telefonieren – egal ob Führungskräfte, Projektleiter oder Berufsleute.

Inhalt / Kursziele

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation am Telefon
- Fragetechniken - wer fragt, der führt
- Aktives Zuhören und professionelle Fragetechnik
- Positive und aktive Formulierungen
- Reizwörter und Zauberwörter

Nach diesem Seminar:

- beherrschen Sie den Telefon-Knigge
- kennen Sie Techniken zu aktivem Zuhören und effektivem Fragen
- gehen Sie auch in Stress-Situationen souverän am Telefon um

Programm

- 17:00 Uhr Begrüssung**
Christian Hunziker, Stv. Direktor Solothurner Handelskammer
- 17:05 Uhr Einführung in die Bedeutung von Kundenfreundlichkeit**
- 17:30 Uhr Einfluss der Körpersprache am Telefon**
- 18:00 Uhr Aktiv zuhören, gekonnt nachfragen und professionell formulieren**
- 18:30 Uhr Reklamation als Chance nutzen**
- 19:00 Uhr Schlusswort und Einladung zum Networking-Apéro**

Referentin



Michèle Marbach, Ausbilderin mit eidgenössischem Fachausweis, verfügt über langjährige Erfahrung in der Kundenbetreuung. Sie ist eine inspirierende Trainerin und gestaltet ihre Seminare engagiert, konzentriert und mit viel Abwechslung.