

# Besucherempfang und Telefon - Visitenkarte des Unternehmens

**für** **Mitarbeiter von Telefonzentralen und Wachgesellschaften,  
Sekretärinnen, Mitarbeiterinnen mit Aufgaben in Besucherempfang und  
Telefondienst**

**Termin** **19.10.2010**  
von 9.00 bis 17.00 Uhr mit Mittagspause

**Ort** **Mercure Hotel Dresden Elbpromenade  
Hamburger Straße 64-68  
01157 Dresden**

**Referentin** **Dr. Christine Zschaler**, Kommunikationstrainerin

## Zum Thema

Die Wirkung eines Unternehmens in der Öffentlichkeit wird wesentlich mitgeprägt durch den „ersten Eindruck“, den Kunden, Gesprächspartner, Besucher u. a. erhalten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die persönlich oder am Telefon als erste Kontaktperson des Unternehmens in Erscheinung treten, tragen große Verantwortung für die positive Präsentation von Firmenimage und Unternehmensphilosophie.

- Wir haben Interesse an einer In-House-Schulung**  
 **Wir sind am Thema interessiert, aber der Termin passt nicht, bitte rufen Sie uns an.**

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung  
per Fax 0351 8322-422  
über Internet [www.rkw-sachsen.de](http://www.rkw-sachsen.de)  
als E-Mail [wbildung@rkw-sachsen.de](mailto:wbildung@rkw-sachsen.de)

Anmeldung zum RKW-Expert-Seminar 67-1015  
**Besucherempfang und Telefon**  
am 19.10.2010 in Dresden

Vor- und Zuname ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte .....

**E-Mail** ..... Datum/Unterschrift .....

## Ihr Nutzen

Sie entwickeln oder festigen Verhaltensweisen, mit denen Sie bei Anrufern und Besuchern Sympathie gewinnen und das Unternehmen wirkungsvoll präsentieren können. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und schwierige Situationen zu meistern.

## Methodik

Lehrgespräch und Erfahrungsaustausch, Gruppen- und Einzelübungen, Rollenspiele und Training an der Telefontrainingsanlage

## Inhalte

- Besucherempfang und Telefondienst als Werbung für das Unternehmen**
  - Umgang mit Besuchern
- Empfang**
- Vermittlung, Betreuung**
- Gesprächsführung**
  - Telefonische Visitenkarte
  - Telefonrhetorik
- Gesprächsaufbau und richtiges Sprechen am Telefon**
- Wirkungsmittel Sprache und Stimme**
- Gesprächsaufbau**
- Argumentation, Fragetechnik, aktives Zuhören**
- Einwandbehandlung**
  - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen
  - Telefonate und Gespräche vorbereiten
  - Telefonate und Gespräche richtig weitergeben
  - Ton und Takt am Telefon
  - Rationell und kostenbewusst telefonieren

## Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen, Imbiss und Pausenversorgung

280,00 € zzgl. ges. MwSt.

Fragen zum Seminar 67-1015 beantworten Ihnen

Margitta Schanze 0351 8322-333 und  
Kerstin Dolze 0351 8322-337

## Anmeldungen

Sichern Sie sich Ihren Platz und faxen Sie uns Ihre Anmeldung. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Teilnehmerkarte und eine Wegbeschreibung. Die Rechnung schicken wir Ihnen nach der Veranstaltung, bei mehrtägigen Veranstaltungen nach dem 1. Tag. Kostenfreie Stornierungen sind bis 5 Werktage vor Veranstaltungsbeginn möglich. Die Veranstaltung muss ausfallen? Wir benachrichtigen Sie so früh wie möglich. Zahlen müssen Sie selbstverständlich nichts. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der RKW Sachsen GmbH. Übernachtungshinweise erhalten Sie mit der Wegbeschreibung, notwendige Buchungen nehmen Sie bitte selbst vor.

**RKW Expert**  
**RKW Sachsen GmbH**  
**Dienstleistung und Beratung**  
**Freiberger Straße 35**  
**01067 Dresden**