

Kenntnisvermittlung Telefontraining und Gesprächstechniken

Kurstermine

20.12.2024
30.01.2025
28.02.2025

Lauflänge

ca. 4 Wochen

Unterrichtszeiten

Vollzeit von Mo. – Fr. von 8:00 – 16:45 Uhr
Teilzeit von Mo. – Fr. von 8:00 – 13:00 Uhr

Teilnehmerzahl

6 – 25

Standort

Sie finden uns immer vor Ort in Ihrer Nähe:
www.comcave.de/standorte

Kontakt

Telefon: 0231 72526-30
E-Mail: anfrage@comcave.com

Kurstitel

Kenntnisvermittlung Telefontraining und Gesprächstechniken

Möglichkeiten der Förderung

##FÖRDERUNG.BESCHREIBUNG##

Abschlussart

Trägerzertifikat

Betriebliche Praxisphase

Optional/individuell

Kursbeschreibung

Serviceorientierung spielt in der Geschäftswelt eine wichtige Rolle: Oftmals ist sie eine der wenigen Möglichkeiten, sich von Mitbewerbern positiv abzugrenzen – und der Servicegedanke muss dabei bereits am Telefon auf den Kunden übertragen werden. Eine hohe Serviceorientierung steigert die Kundenzufriedenheit.

In diesem AVGS-geförderten Kurs vermitteln Ihnen unsere praxiserfahrenen Dozenten, wie Sie sich am Telefon optimal serviceorientiert verhalten. Zugleich erlernen Sie, welche Besonderheiten bei

Kursbeschreibung

der telefonischen Gesprächsführung zu berücksichtigen sind.

Zuvor erhalten Sie Einblick in die Kommunikationsgrundlagen verschiedener Kommunikationsebenen und werden kompetent in ein grundlegendes Konfliktmanagement eingeführt.

Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten, sich optimal für die moderne Arbeitswelt zu qualifizieren.

Kurs vermitteln Ihnen unsere praxiserfahrenen Dozenten, wie Sie sich am Telefon optimal serviceorientiert verhalten. Zugleich erlernen Sie, welche Besonderheiten bei der telefonischen Gesprächsführung zu berücksichtigen sind.

Zuvor erhalten Sie Einblick in die Kommunikationsgrundlagen verschiedener Kommunikationsebenen und werden kompetent in ein grundlegendes Konfliktmanagement eingeführt.

Nutzen Sie Ihre Möglichkeiten, sich optimal für die moderne Arbeitswelt zu qualifizieren.

Kursinhalte

- Grundlagen der Kommunikation
- Ebenen der Kommunikation
- Rhetorik und Verhandlungstechnik
- Atem-, Stimm-, Artikulations- und Körperhaltungstraining
- Konfliktmanagement/Anti-Mobbing
- Moderation
- Grundlagen Telefonverhalten
- Besonderheiten der telefonischen Gesprächsführung

Voraussetzungen

- Deutsch in Wort und Schrift.
 - Persönliches Eignungsgespräch im Rahmen der Fachberatung.
- Ausnahmen sind in Absprache mit COMCAVE und dem jeweiligen Kostenträger, zum Beispiel der Agentur für Arbeit oder dem Jobcenter, möglich. Des Weiteren gelten die Zugangsvoraussetzungen des Kostenträgers.

Allgemeiner Hinweis

Ergänzende Informationen entnehmen Sie bitte dem beiliegenden Bildungsangebot oder auf unserer Website: www.comcave.de