

Anmeldungen bitte unter [www.bauundwissen.ch](http://www.bauundwissen.ch)  
oder per Talon.

Bau und Wissen  
TFB AG  
Technik und Forschung im Betonbau  
Lindenstrasse 10  
5103 Wildegg

## Organisation

### Anmeldung

Bitte unter [www.bauundwissen.ch](http://www.bauundwissen.ch)  
oder per Talon.

### Anmeldeschluss

10 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

### Kosten

Die Teilnahmegebühr bitte spätestens  
10 Tage vor Veranstaltung überweisen  
bzw. nach Erhalt der Rechnung.  
Veranstaltungsunterlagen, Pausen-  
getränke sowie Mittagessen (inkl.  
Mineral und Kaffee) sind in den Veran-  
staltungskosten enthalten.

### Abmeldung / Kosten

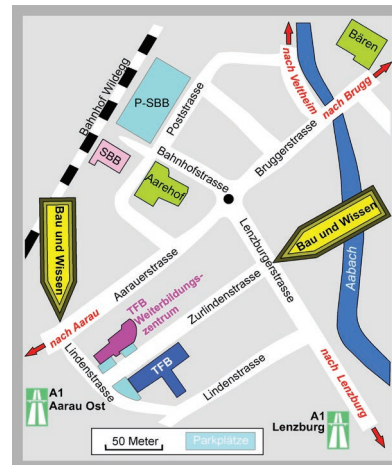
Abmeldungen haben schriftlich per  
Mail an unser Sekretariat zu erfolgen.  
Bei Abmeldungen ab 14. bis 2. Tag vor  
Veranstaltungsbeginn sind 55% der  
Teilnahmegebühr geschuldet, für weni-  
ger als 2 Tage sind es 100%.

### Veranstaltungsunterlagen

Die Unterlagen werden vor der  
Veranstaltung bei der Registrierung  
abgegeben.

### Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungs-  
zentrum vorhanden. Ab Bahnhof  
Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in  
etwa fünf Minuten.



## Professioneller Umgang am Telefon



Seminar	194541	19.03.2019	Wildegg
Seminar	194542	12.06.2019	Wildegg

Zielgruppen:  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihr Verhalten am Telefon bewusst optimieren wollen.

## Professioneller Umgang am Telefon

### Inhalt

- Der positive erste Eindruck
- Grundsätze der Kommunikation am Telefon
- Mein (gutes und weniger gutes) Verhalten am Telefon Meine innere Haltung am Telefon
- Wertschätzende Wortwahl
- Positive Formulierungen, Ich-Botschaften Gesprächsleitfaden (Fragetechnik, aktives Zuhören)  
Praxis-Simulationen mit Feedback
- Aktionsplan mit Erkenntnissen für die Umsetzung in der Praxis

### Zielsetzung

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie Vorgehensweisen und Instrumente kennen, die Ihnen im Alltag ermöglichen, ihre Professionalität im Umgang mit Kunden und in anspruchsvollen Situationen weiter zu verbessern.

Sie kennen und erarbeiten zielführende Verhaltensweisen, um ein kunden- und serviceorientiertes Telefongespräch zu führen.

Sie reflektieren ihr bisheriges Vorgehen am Telefon und leiten daraus Erkenntnisse für die Umsetzung im Alltag ab.

### Referent

**Roland Andrey**, Senior Partner der Crogo AG, ist seit 15 Jahren als Trainer, Coach mit Schwerpunkten in den Bereichen Führung, Verkauf, Marketing, Präsentations- und Verhandlungstechnik sowie Kommunikation tätig.

Seine Seminare zeichnen sich durch eine hohe Fach- und Sozialkompetenz aus. Unter dem Motto „praktisch, pragmatisch und lösungsorientiert“ werden keine Theorien sondern konkrete Vorgehensweisen vermittelt, welche in der Praxis anwendbar sind und so den Teilnehmenden einen echten Mehrwert bringen.

### Veranstaltungsleitung

**Dr. Veronika Klemm**, Dipl. Geologin,  
Leiterin Weiterbildung, TFB AG, Wildegg

**Seminar 194541 19.03.2019**  
**Seminar 194542 12.06.2019**

### Programm

#### 09.00 Begrüssung und Einführung

Dr. Veronika Klemm

#### 09.05 Begrüssung Roland Andrey

- Ziele, Agenda, Erwartungen

#### 09.15 Einstieg ins Thema

- Zuhören / Verstehen
- Erkenntnisse ableiten für den Alltag
- Grundlagen der Kommunikation

#### 10.30 Pause

#### 10.50 Verhalten am Telefon

- Was geht, was geht gar nicht?
- Meine Stimme am Telefon
- Zauberwörter
- Meine innere Haltung

#### 12.30 Mittagessen

#### 14.00 Eisberg oder die Psychologie am Telefon

- Aktives Zuhören - Ich Botschaften
- Umgang mit schwierigen Situationen
- Vermeiden von Konflikten

#### 15.40 Pause

#### 16.00 Kommunikation im Alltag

- Kommunikation = Kundenorientierung = Kundenbindung
- Umgang mit nicht objektiver Kritik
- Konfliktfreie Kommunikation

#### 16.30 Feedback, Schlussfolgerung (bis 17 Uhr)

- Aktionsplan
- Reflektion, Feedback

### Dauer / Teilnehmer

1 Tag / max. 20

### Teilnahmegebühr

**CHF 595.00** inkl. MWST und Veranstaltungsunterlagen.  
Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**.

### Anmeldung / Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG, Lindenstrasse 10,  
5103 Wildegg, Tel 062 887 72 71, Fax 062 887 72 00,  
sekretariat@bauundwissen.ch, www.bauundwissen.ch

**Anmeldung** 

Bitte in Blockschrift ausfüllen

Tagung Nr. und Datum.....

 Firma

Abteilung

Telefon

Strasse / Postfach

PLZ/Ort

E-Mail

 Firma (Rechnungsadresse, falls nicht identisch)

Abteilung / KST / Code

Strasse / Postfach

PLZ/Ort

Telefon

 Namen der Teilnehmer

Vorname

E-Mail

1.

2.

3.

 Datum

Unterschrift

Bemerkungen

Ich bin damit einverstanden, dass meine Angaben auf der Teilnehmerliste, die allen Teilnehmern ausgehändigt wird, verwendet werden. - Preiskorrekturen, Referentenwechsel, Änderungen im Veranstaltungsablauf und Inhalt der Referate bleiben vorbehalten. Bei ungenügender Teilnehmerzahl kann die Veranstaltung spätestens 10 Tage vor Beginn abgesagt werden. Allfällig bereits bezahlte Teilnahmegebühren werden zurückerstattet oder gutgeschrieben.