

## Telefon und Empfang

### Kundenservice und Beschwerdemanagement souverän meistern

Empfang und Telefonzentrale sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Sie vermitteln einen ersten Eindruck von der Dienstleistungskultur und Arbeitsweise Ihrer Einrichtung.

Gerade in der heutigen Zeit werden kommunikative, serviceorientierte und persönliche Kompetenzen am Telefon und Empfang vorausgesetzt. Engagierte, freundliche und zielgerichtete Gesprächsführung am Telefon sind die entscheidenden Wettbewerbsvorteile.

#### Inhalte:

- Der Empfang als Visitenkarte des Unternehmens: Der erste Eindruck
- Klima-Faktoren am Telefon
- Grundregeln zur Gesprächsgestaltung: Stimme, Sprache, Körpersprache
- Grundlagen der Gesprächsführung: Aktives Zuhören, Wer fragt, der führt!
- Vermeidung von Gesprächskillern und Weichspülern
- Unterschiedliche Kommunikationsebenen
- Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen/Gesprächspartner\_innen
- Grundlagen der Beschwerde- und Reklamationsbehandlung

#### Ziele:

- Professionelle Kommunikation mit Kund\_innen am Telefon und Empfang
- Kundenorientierte und strukturierte Gesprächsführung
- Freundliche, engagierte und sachliche Gespräche
- Einheitliche und repräsentative Kommunikation mit Kund\_innen
- Souveräner Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

#### Methodik:

Interaktives und praxisorientiertes Präsenz-Training, Kollektive Fallberatung, Input, Diskussion und Erfahrungsaustausch.

#### Hinweis:

Sollte dieses Seminar Corona-bedingt nicht in Präsenzform stattfinden können, werden wir dieses als Web-Seminar durchführen.

#### Nummer

53122-055

#### Datum

09.05.2022

10.05.2022

#### Zeit

09:00 - 16:00 Uhr

#### Ort

Diözesan-Caritasverband für  
das Erzbistum Köln e. V.  
Georgstraße 7  
50676 Köln

#### Zielgruppen

Mitarbeitende katholischer Einrichtungen und alle Interessierten

#### Referent/in

**Claudia Karrasch**  
Trainerin  
Coach

#### Teilnehmende (max.)

12

#### Reduzierter Preis für Mitgliedsorganisationen

260.00 €

#### Normaler Preis für Externe

312.00 €

#### Bildungspunkte (ECTS)

1.10

#### Pflegepunkte (RbP)

10.00

#### Ansprechpartner/in

Christine Tameling

#### Verpflegung

Getränke und Mittagessen

#### Unterrichtsstunden

16