



Türkische Unternehmer und Handwerker e.V. Berlin

Telefontraining und Kommunikation für Frauen

Der türkische Unternehmer- und Handwerkerverein bezieht sich auf die (Re-)Integration von Menschen ausländischer Herkunft. Wir möchten Sie an dem Leben in Deutschland teilhaben lassen und in die deutsche Arbeitswelt einbeziehen. Dadurch sollen sich bei den Personen, insbesondere Frauen, Zukunftsperspektiven entwickeln, indem sie Interessen und Fähigkeiten erkennen und nutzen.

Der türkische Unternehmer- und Handwerkerverein bietet Ihnen folgenden Kurs an:

- ❖ **Qualifizierung in Telefontraining und Kommunikation**

Der Bedarf an Frauen mit Migrationshintergrund wird im Bereich der Bürokommunikation

von Tag zu Tag aufgrund der demografischen Entwicklung unserer Gesellschaft stark zunehmen. Somit sind die Arbeitsplatzperspektiven für die Teilnehmer gut.

Inhalte der Qualifizierung in Telefontraining und Kommunikation:

Lernziele:

Sie werden trainieren das Unternehmen professionell zu vertreten, die Anliegen des Anrufers zu erkennen, sowie Ihre eigene Position wirkungsvoll und konfliktfrei darzustellen.

Inhalte:

I. Freundlichkeit am Telefon

- ❖ Körperhaltung, Atmung, Stimme, Stimmführung als Wirkungsfaktor
- ❖ Verständliche und kundenorientierte positive Sprache
- ❖ Das Telefon als Instrument der Kundenbindung und als Visitenkarte des Unternehmens

II. Technik der Gesprächsführung

- ❖ Was ist bei eingehenden Telefongesprächen zu beachten?
- ❖ Sach- und Beziehungsebene
- ❖ Fragetechniken die den Sachverhalt zielgerichtet hinterfragen

- ❖ Entdecken von Vorwänden
- ❖ Beschwerde als Chance nutzen
- ❖ Qualifizierte und verbindliche Weitervermittlung von Gesprächen
- ❖ Umgang mit den eigenen Emotionen

Dauer: insgesamt 2 bis 3 Tage
(Termin in Abstimmung mit Ihnen)

Teilnehmerzahl: 6 -12 Personen
Veranstaltungsort:
TUH e.V., Rollberg Str. 70, 12053 Berlin

Methoden: Vortrag unter Nutzung von Flipchart, Pinwand, Beamer, Übungen und Rollenspiele (mit Seminarunterlagen)

Ansprechpartner

Herr Yilmaz

TUH - Türkische Unternehmer und Handwerker e.V. Berlin
Rollberg Str. 70
12053 Berlin
Tel:030-62721231
Fax:030-62721235
info@tuh-berlin.de
www.tuh-berlin.de
www.tuh-netzwerk.de