

## **„Kompetent und wirkungsvoll am Telefon“ Grundkurs**

- Termin:** Freitag, 15. Februar 2019, 9:00 bis ca. 16:00 Uhr
- Veranstaltungsort:** Kreishandwerkerschaft Biberach, Prinz-Eugen-Weg 17, 88400 Biberach
- Referentin:** Eva Nägele, Trainerin und Büroleiterin (Nägele & Partner GmbH)
- Kosten pro Modul:** mit 70 % Förderung **54,00 Euro** (ohne Förderung 180,00 Euro)  
mit 50 % Förderung **90,00 Euro**  
mit 30 % Förderung **126,00 Euro**  
incl. Tagungsverpflegung + Lehrgangsmaterial, ohne Mittagessen  
*Die Rechnung wird nach Anmeldeschluss zugesandt.*
- Förderung:** Das Seminar wird aus Mitteln des ESF mit 30 %, für Teilnehmer ab 50 Jahren mit 50 % gefördert. Teilnehmer ohne abgeschlossene Berufsausbildung können 70 % erhalten. Förderfähig sind Betriebsinhaber sowie im eigenen oder in einem anderen Betrieb angestellte Familienangehörige und Mitarbeiter.
- Teilnehmerzahl:** max. 12 Teilnehmer
- Anmeldung:** **bis 8. Februar** – Bitte umseitigen Anmeldevordruck verwenden  
Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt
- Parkmöglichkeiten:** Im Parkhaus „Ulmer Tor“ (kostenpflichtig, direkt angrenzend) oder auf dem Gigelberg (kostenfrei, 10 Gehminuten)
- Beratung:** Karin Philippzig Tel. 0 73 51/50 92-30  
Mail: info@kreishandwerkerschaft-bc.de

### **Seminarbeschreibung**

Ohne Telefon geht nichts! Es ist eines der wichtigsten Kommunikationsmittel. Gleich ob beim Verkaufsgespräch, einer Reklamation oder an der Zentrale – am Telefon zählt die Stimme. Warum? Mit Ihrer Stimme und Ihrer Sprache repräsentieren Sie das Unternehmen und der Anrufer macht sich automatisch ein Bild davon. Andere Signale wie bspw. die Körpersprache fallen vollständig weg.

Letztendlich gilt: Jedes Telefongespräch ist nur so gut wie das Gefühl, das es beim Gegenüber hinterlässt.

#### **Lehr- und Lernziele:**

- Was macht Verhalten am Telefon so schwierig?
- Was bedeutet Telefonkompetenz?
- Testen Sie Ihr Verhalten und Ihre Wirkung am Telefon
- Praktische Übungen am Telefon
- 4 Regeln für das erfolgreiche Gespräch

#### **Methodik:**

Lehrgespräch, Diskussion, praktische Übungen

**Ohne Zielgruppenabfragebogen kann  
kein Zuschuss gewährt werden –  
siehe Rückseite!**

Anmeldung für:  
**„Kompetent und wirkungsvoll am Telefon“  
Grundkurs**

15. Februar 2019 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Ich melde für das o.g. Seminar **im Haus des Handwerks**, Prinz-Eugen-Weg 17, 88400 Biberach

\_\_\_\_\_ Person/en

**verbindlich** an.

Eine kostenfreie Abmeldung ist bis spätestens 7 Tage vor Veranstaltungsbeginn möglich

Mir ist bekannt, dass die Vergabe der Teilnehmerplätze nach der Reihenfolge des Anmeldungseingangs bei der Kreishandwerkerschaft Biberach erfolgt. **Eine separate Aufnahmebestätigung für das Seminar wird nicht versandt.**

Sollte das Seminar ausgebucht sein, gibt die KHS Biberach rechtzeitig Bescheid.

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

**Teilnehmende Personen:**

1. Name, Vorname: \_\_\_\_\_ Geb.datum: \_\_\_\_\_ Geb.Ort: \_\_\_\_\_

PLZ/Wohnort: \_\_\_\_\_ Straße: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Handy/Tel.Nr.: \_\_\_\_\_

2. Name, Vorname: \_\_\_\_\_ Geb.datum: \_\_\_\_\_ Geb.Ort: \_\_\_\_\_

PLZ/Wohnort: \_\_\_\_\_ Straße: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Handy/Tel.Nr.: \_\_\_\_\_

Mit meiner Unterschrift akzeptiere ich die Teilnahmebedingungen und die Datenschutzerklärung der KHS Biberach, die ich mir im Internet unter [www.kreishandwerkerschaft-bc.de](http://www.kreishandwerkerschaft-bc.de) heruntergeladen oder bei der Geschäftsstelle angefordert habe.

**Zur Prüfung der Fachkursförderung ist der beigefügte Zielgruppenabfragebogen mit der Anmeldung ausgefüllt und unterschrieben abzugeben. Nur dann kann bei der Rechnung eine Förderung berücksichtigt werden!**

Ort und Datum

Stempel und Unterschrift



GEFÖRDERT VOM MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT,  
ARBEIT UND WOHNUNGSBAU BADEN-WÜRTTEMBERG  
AUS MITTELN DES EUROPÄISCHEN SOZIALFONDS

