



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

- Termin:** Dienstag, 23. April 2024, 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 **57,00 Euro** (ohne Förderung 190,00 Euro)  
mit 30 % Förderung **133,00 Euro**  
incl. Tagungsverpflegung + Lehrgangsmaterial, ohne Mittagessen  
*Die Rechnung wird nach Anmeldeschluss zugesandt.*
- Förderung:** Wenn ESF-Plus-Fachkursförderung bewilligt wird, erhalten Teilnehmende bis zum 54. Lebensjahr 30 %, ab dem 55. Lebensjahr 70 % Zuschuss. Teilnehmende ohne Berufs- und ohne Studienabschluss werden mit 70 % bezuschusst. Gefördert werden Beschäftigte und Unternehmen, wobei entweder der Wohnort oder der Beschäftigungsort in Baden-Württemberg liegen muss.
- Teilnehmerzahl:** max. 12 Teilnehmer
- Anmeldung:** **bis 3. April** – 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. 07351 50 92-30  
Mail: [info@kreishandwerkerschaft-bc.de](mailto: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

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

**23. April 2024**                      **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 Person:**

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.

**Einverständniserklärung für Datennutzung und Datenweitergabe (Bitte ankreuzen):**

Ich erkläre mich einverstanden, dass die Kreishandwerkerschaft Biberach meine Daten im Rahmen dieser Maßnahme verarbeitet und speichert sowie

mich über ihre Leistungen (Bildungsangebote, Veranstaltungen) informiert. Das Einverständnis zum o.g. Punkt kann jederzeit postalisch oder per E-Mail [info@kreishandwerkerschaft-bc.de](mailto:info@kreishandwerkerschaft-bc.de) widerrufen werden.

\_\_\_\_\_  
Ort und Datum

\_\_\_\_\_  
Stempel und Unterschrift