

Die Macht von Stimme und Worten am Telefon

So verhalten sich Ihre Gesprächspartner wie Sie es gerne möchten

Veranstalter: NÖ Landarbeiterkammer

Ihre Trainerin: Michaela Kellner, ANKH.AT Coaching & Trainings / www.ankh.at

Zielgruppe: Alle, die am Telefon schwierige Gespräche führen und noch besser überzeugen wollen

Ziel: Telefongespräche sind eine Herausforderung an sich. Wir sehen etwas Anderes als unser Gesprächspartner, wir sind oft von unserem Umfeld abgelenkt und es lässt sich etwas viel schwerer beschreiben als zeigen.

Und wir haben nur zwei Kommunikationsmöglichkeiten: Unsere Stimme und unsere Worte. Sie setzen Ihre Stimme bewusst und erfolversprechend ein, um zu beruhigen oder zu überzeugen.

Sie erkennen wie machtvoll Worte sind und welche Wirkung sie bei anderen freisetzen können.

Inhalte:

- Der erste Eindruck wirkt – gerade auch am Telefon
- Begrüßung und Beziehungsaufbau als wichtige Weichensteller für den weiteren Verlauf des Gespräches
- Mit Stimmwirkung effektiv arbeiten: beruhigend, kompetent, aktivierend, begeisternd
- Setzen Sie die Geheimnisse der Betonung effektiv ein
- So führen Sie mit Fragen zielsicher und zeitsparend durch das Gespräch
- So nutzen Sie die Magie des aktiven Zuhörens
- Die unsichtbare Kraft der Sprache: was Worte im Gehirn auslösen
- Klartext reden ohne „Weichmacher“: Mit Power-Formulierungen mehr erreichen
- Effektwörter – die Wirkung des letzten Wortes
- So meistern Sie schwierige Gesprächs-Situationen am Telefon

Methodik: Moderation, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Fallbeispiele, Rollenspiele

Dauer: 1 Tag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr

Kosten: für den Dienstnehmer: EUR 40,- pro LAK-Mitglied
+ für den Dienstgeber: EUR 50,- pro LAK-Mitglied
inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung (ohne Getränke beim Mittagessen)

Ort: NÖ LAK ServiceCenter, Landhausboulevard, Haus 2 Top 6a, 3100 St. Pölten
Tel.: 02742 / 35 26 83, E-Mail: stpoelten@lak-noe.at

Termin: Do, 31.01.2019

Anmeldeschluss: 16.01.2019

Kursnr: TELE-19-01

Anmeldung: [- hier](#)