



## Beraten, Verkaufen & Dienstleistung **Kompetenz am Telefon**

- Gesprächsannahme, Reklamationen, Zahlungserinnerungen etc. -  
Seminar-Nr. 195/21  
12.11. - 13.11.2021

Bereits der erste Kontakt, die ersten Sekunden eines Gespräches sind entscheidend für den weiteren Verlauf. Im Telefongespräch zählt Ihre Stimme! Durch Wortwahl und Stimmklang erhält das, was Sie sagen eine besondere Bedeutung. Erkennen Sie eigene Verhaltensweisen am Telefon und deren Konsequenzen und verbessern Sie das Gesprächsklima indem Sie sich auf Ihren Gesprächspartner einstellen, angemessen und effektiv reagieren. Gewinnen Sie Sicherheit am Telefon auch mit "schwierigen" Kunden, bei Reklamationen, Beschwerden und Zahlungserinnerungen. Erleben Sie, wie Sie souverän und mit Freude telefonieren können und dabei zufriedene Kunden gewinnen und behalten.

### **Inhalt**

- Was bedeutet Telefonkompetenz?
- Stimmt's mit der Stimme?
- Die innere Einstellung prüfen
- Verhalten und Wirkung am Telefon
- Zielgerichtet fragen
- Mit der richtigen Wortwahl überzeugen
- 10 Gebote beim Telefonieren
- Was schwingt mit? Die 4 Seiten einer Information
- Reklamationen, Widerstände und Beschwerden erfolgreich umwandeln
- Zahlungserinnerungen - höflich und wirkungsvoll
- Akquisegespräche

### **Methodik**

Unter fachlicher Moderation gibt es viele Einzelübungen, interaktive Gespräche, kurze Inputphasen und Feedback-Runden. Die gemeinsamen Besprechungen der Ergebnisse dienen auch dem Erfahrungsaustausch untereinander.

### **Zielgruppe**

Unternehmer, Führungskräfte und Mitarbeiter, die künftig souverän und sympathisch am Telefon agieren möchten.

### **Teilnehmerzahl**

Begrenzt auf 12 Personen, um auf die individuellen Erwartungen der Teilnehmer einzugehen.

### **Moderatorin**

**Gisela Hörle**, Grünberg, Seminare & Beratung  
[www.hoerle-training.de](http://www.hoerle-training.de)

Kompetent verkaufen für Einsteiger	20.01.-22.01.2021	Sem.Nr. 016/21
Stauden verkaufen	05.02.-07.02.2021	Sem.Nr. 027/21

## Seminarbeginn

Freitag, den 12.11.2021, um 12.00 Uhr, anschl. Mittagessen.  
Die Hotelzimmer sind in der Regel bis 15.00 Uhr bezugsfertig.

## Seminarende

Samstag, den 13.11.2021, um 16.00 Uhr  
Abreise nach Kaffee und Kuchen.

## Veranstalter und Anmeldung

Bildungsstätte Gartenbau, Gießener Straße 47, 35305 Grünberg  
Tel.: 06401/9101-0 Fax: 06401/9101-91  
E-mail: [info@bildungsstaette-gartenbau.de](mailto:info@bildungsstaette-gartenbau.de)  
Internet: [www.bildungsstaette-gartenbau.de](http://www.bildungsstaette-gartenbau.de)

## Lehrgangsgebühren

285,00 Euro

## Unterkunft und Verpflegung

148,00 Euro im Einzelzimmer Komfort  
130,00 Euro im Doppelzimmer Komfort pro Person  
136,50 Euro im Einzelzimmer Standard  
122,00 Euro im Doppelzimmer Standard pro Person  
110,00 Euro im Mehrbettzimmer pro Person  
68,00 Euro für Gäste ohne Übernachtung/ohne Frühstück  
(Inkl. der gesetzl. MwSt.)

Bei diesen Preisen handelt es sich um eine **feste Pauschale**, in der neben der Übernachtung und der Vollverpflegung auch die Pausengetränke sowie Kaffee & Kuchen enthalten sind.

**Ihre Rechnung können Sie im Laufe des Lehrgangs an der Rezeption begleichen oder im Anschluss überweisen.**

**Rücktrittversicherung:** Eine Seminarkosten-Rücktrittversicherung finden Sie auf der Internetseite: [www.reiseversicherung.com/reiseversicherungen/reiseruecktrittsversicherung/seminar\\_ruecktrittsversicherung.html](http://www.reiseversicherung.com/reiseversicherungen/reiseruecktrittsversicherung/seminar_ruecktrittsversicherung.html)

### Allgemeine Bedingungen:

**An- und Abmeldungen** sind **schriftlich** vorzunehmen. Wird **innerhalb von 20 Tagen** vor Lehrgangsbeginn eine Anmeldung storniert, stellen wir **30% der Lehrgangsggebühr in Rechnung**. Bei einer Abmeldung innerhalb von **10 Tagen** berechnen wir die **volle Lehrgangsggebühr**. Erfolgt eine Abmeldung **am Tage des Lehrgangsbeginns** oder erscheint die angemeldete Person aus Gründen, die die Bildungsstätte Gartenbau nicht zu vertreten hat, nicht zum Lehrgang, so werden **außerdem 50%** der Kosten der gebuchten Leistungen **für Unterkunft und Verpflegung in Rechnung** gestellt. Die Bildungsstätte Gartenbau behält sich vor, bei zu geringer Teilnehmerzahl bis ca. 10 Tage vorher oder aus anderen dringenden Gründen die von ihr ausgeschriebenen Lehrgänge kurzfristig abzusagen. Bereits gezahlte Teilnehmergebühren werden erstattet, weitere Ansprüche sind ausgeschlossen. Inhaltliche und terminliche Abweichungen sowie Referententausch bleiben in dringenden Fällen vorbehalten. Der/die Teilnehmer/in ist einverstanden, dass seine/ihre personenbezogenen Daten für Zwecke der Lehrgangsabwicklung und für spätere Informationen per EDV be- und verarbeitet werden. Die genannten Bedingungen gelten für alle Veranstaltungen. Beachten Sie ggf. abweichende Bedingungen anderer Veranstalter im Haus. (Stand: 01/2013)

### Fördermöglichkeiten und Hinweise für Teilnehmer an Seminaren der Bildungsstätte Gartenbau:

1. Für **Nachwuchskräfte** aus den **neuen Bundesländern** (Ernst-Schröder-Stiftung)  
Gilt für Gärtner und Gärtnerinnen (auch Auszubildende) unter 36 Jahren, die ihren Arbeitsplatz in der Gartenbaubranche in den neuen Bundesländern (einschließlich Berlin) haben.
2. Mitglieder der **Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen / Saarland**  
Gemäß Fortbildungsordnung §3 der Architekten- und Stadtplanerkammer Hessen können Fortbildungspunkte für den Kurs erworben werden. Auch bei der Saarländischen Architektenkammer ist die Bildungsstätte mit ihrem Seminarangebot akkreditiert  
Nähere Auskünfte erteilt die Bildungsstätte Gartenbau unter Tel.: 06401/9101-0.
3. Wir akzeptieren **Bildungsschecks bzw. Prämien Gutscheine**. Die Bildungsprämie wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und aus dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Bitte informieren Sie sich unter: ([www.arbeit.nrw.de](http://www.arbeit.nrw.de)), ([www.bildungspraemie.info](http://www.bildungspraemie.info)). **Der Scheck muss mit der Anmeldung eingereicht werden!**