



Mit Power erfolgreich telefonieren!

Das Telefon ist eine der wichtigsten Nahtstellen zu Ihrem Unternehmen. Ihr Kunde merkt es sofort: Ist er willkommen? Wird er ernst genommen? Ist er gar lästig? Wird Ihr Kunde am Telefon freundlich und kompetent behandelt? Wie reagieren Sie auf Einwände und Reklamationen am Telefon?

Praktische Übungen vertiefen Ihr neues Wissen und machen Sie auch in Problemsituationen noch sicherer im Umgang mit dem Telefon.

Inhalte

- Das Telefon als Marketing-Instrument
Spielregeln der Kommunikation am Telefon
Professionell fragen, zuhören und notieren
Problemsituationen am Telefon

Hinweise

Maximal 24 Teilnehmer pro Kurs

Dauer	8 Stunden	Kurs 39: 15.10.2026 bis 15.10.2026 Do: 09:00-17:00 Uhr
Kosten	190 Euro inkl. Unterlagen und Verpflegung	
Ort	Bildungs- und Technologiezentrum Wannenackerstraße 62 74078 Heilbronn	

Anmeldung und Beratung

Luisa Zejnaj
Telefon: 07131 791-2702
Telefax: 07131 791-2589
E-Mail: Luisa.Zejnaj@hwk-heilbronn.de