

Senioren am Telefon – optimale Gesprächsführung leicht gemacht

Was sind die Inhalte des Seminars?

Das Seminar vermittelt Ihnen die Bedeutung eines guten Kundenservices am Telefon unter Berücksichtigung der besonderen Begebenheiten im Gespräch mit Senioren.

Sie lernen in der Theorie und in Praxisübungen, wie Sie das eigene Telefonverhalten optimieren können. Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf dem Führen professioneller Gespräche mit Interessenten und Kunden mit dem Ziel, Dialoge positiv steuern zu können.

- Grundlagen der Kommunikation im Gespräch mit Senioren
- Spezielle Wünsche und Erwartungen von Senioren/-innen
- Gesprächstechniken unter Berücksichtigung von Gefühlen und Bedürfnissen des Senioren zur Steuerung positiver Dialoge
- Führen von Praxisgesprächen mit Gesprächsanalysen
- Betriebsbesichtigung

Wann empfehlen wir Ihnen dieses Seminar?

Dieses Seminar ist für Sie interessant, wenn Sie häufigen telefonischen Kontakt mit Senioren haben.

Für wen eignet sich das Seminar?

Hauptzielgruppe sind Mitarbeiter/-innen eines Mahlzeitendienstes, die telefonischen Kontakt zu Senioren/innen pflegen.

Was ist im Preis inbegriffen?

Referentenleistungen, Seminarunterlagen, alle Mahlzeiten und Getränke während des Seminars und ein persönliches Zertifikat.



Referentin:

Andrea Efdé

Trainerin des Kunden-Dialog-Centers der apetito AG

Ort und Termin:

apetito Communications-Centrum, Rheine

22.10.2019

9:00 – 17:00 Uhr

Teilnahmegebühr:

apetito Kunden erhalten einen Sonderpreis von 149,00 Euro zzgl. MwSt., für Interessenten berechnen wir 219,00 Euro zzgl. MwSt.

Sie erhalten 10% Rabatt bei Buchung bis 6 Wochen vor Seminarbeginn.



Gern führen wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar direkt bei Ihnen durch. Hierfür berechnen wir eine Gebühr von 890,00 Euro pro Tag, zzgl. 180,00 Euro Spendenpauschale und MwSt. inkl. Reisespesen der Referentin. Weitere Informationen zu Inhouse-Seminaren finden Sie auf der Seite 42.