

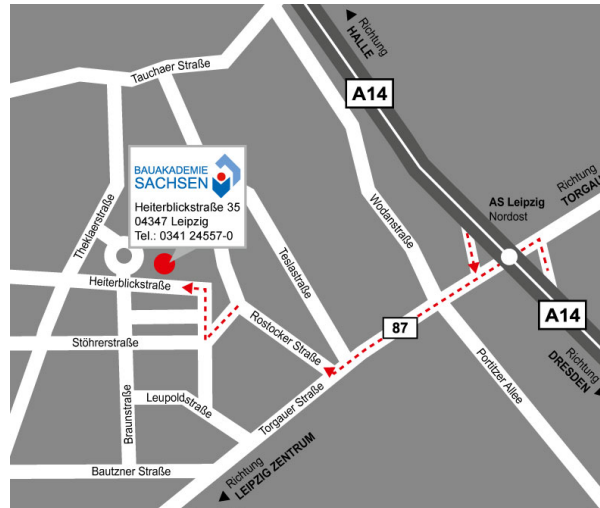
## Telefon-Knigge - Richtig telefonieren mit Geschäftspartnern

L/Online

26.03.2021



### Anfahrtsskizze



### Ansprechpartner

Anja Feldmann  
Bauakademie Sachsen  
Standort Leipzig  
Heiterblickstraße 35  
04347 Leipzig  
Tel.: 0341 24557-0  
Fax: 0341 24557-69  
E-Mail: leipzig@bauakademie-sachsen.de

### Anmeldung

mit dafür vorgesehenem Abschnitt oder unter [www.bauakademie-sachsen.de](http://www.bauakademie-sachsen.de) bis **12.03.2021**

### Teilnahmebedingungen / Rücktrittsrecht / Datenschutz

unter [www.bauakademie-sachsen.de](http://www.bauakademie-sachsen.de)

### Hinweis Bild- und Tonaufnahmen

Wir weisen Sie darauf hin, dass im Rahmen der Veranstaltungen Bild- und Tonaufnahmen gemacht werden können, die ggf. bei Veröffentlichungen der Bauakademie Sachsen verwendet werden. Mit der Anmeldung erklären Sie sich mit der Veröffentlichung von Fotos, auf denen Sie abgebildet sind, einverstanden.

Veranstaltung der Bauakademie Sachsen

Telefon-Knigge - Richtig telefonieren mit Geschäftspartnern

Dieses Anmeldeformular ist vorbereitet für die Rücksendung im Fensterbriefumschlag. Sie können uns Ihre Anmeldung (Rückseite) aber auch gern per Fax unter 0341 24557-69 senden.

Bauakademie Sachsen  
Standort Leipzig  
Heiterblickstraße 35  
04347 Leipzig

Absender:

Firma: .....

Name: .....

Straße/Nr.: .....

PLZ/Ort: .....

Bitte abtrennen!



## Zielstellung

Das Telefon ist im Berufsalltag, neben den modernen Kommunikationsmitteln, noch immer das Medium Nummer eins. Damit ist es zugleich eines der wichtigsten Aushängeschilder von Mitarbeitern und Unternehmen. Die Art, wie Sie mit Anrufern sprechen oder reagieren, wenn Sie angerufen werden, reflektiert sehr schnell, wie offen und kundenorientiert Sie sind und damit auch das Unternehmen, für das Sie arbeiten. Leider reicht es in einigen Fällen nicht aus, wenn Sie die richtigen Umgangsformen für ein Telefonat beherrschen. Denn wenn Ihr Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung diese geflissentlich ignoriert, kann ein Anruf schnell zu einem nervenaufreibenden Erlebnis werden. In diesem Seminar zeigen wir Ihnen hilfreiche Strategien für herausfordernde Situation und bieten Lösungsvorschläge für Ihre eigenen Praxisbeispiele.

## Inhalt

- WahrnehmungsfILTER, Sprachmuster und Verhaltensprofile anderer erkennen
- Souveräner Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypologien
- Aktives Zuhören: Sympathie und Interesse wecken, Missverständnisse minimieren, Verbindung schaffen
- Die Macht der Sprache: Reizwörter, Killerphrasen und Zauberwörter
- Positive Gesprächsführung: Die Wirkung von Stimme, Körpersprache, Gesprächspausen
- Gesprächssteuerung: Fragetechniken, Sie-Botschaften versus Ich-Botschaften
- Effektiv "Nein" sagen
- Manipulationstechniken analysieren, schneller erkennen und adäquat damit umgehen
- Kommunikationsstrategien: Einwände, Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln, Umgang mit Vielrednern und hartnäckigen oder aggressiven Gesprächspartnern/persönlichen Angriffen
- Strategien und Instrumente der telefonischen Konfliktbearbeitung und -lösung
- Eigene Stress- und Verhaltensmuster in telefonischen Konfliktsituationen erkennen, die Wirkung auf Andere besser verstehen und rechtzeitig gut reagieren/für sich sorgen können
- Praxisbeispiele der Seminarteilnehmer analysieren und Lösungswege entwickeln

## Teilnehmerkreis

Assistenten der Geschäftsleitung, Bauleiter und bauleitendes Personal, Büro- und Verwaltungspersonal, Sekretärinnen, Quereinsteiger, Personalverantwortliche aus Architektur- und Ingenieurbüros, Bauunternehmen, Planungsbüros

## Referent/en

Simone Neumann  
Praxis für Coaching & Betriebliche Gesundheitsförderung /  
Simone Neumann

## Termin

26.03.2021  
09:00 - 16:00 Uhr

## Ort

Bauakademie Sachsen  
Standort Leipzig  
Heiterblickstraße 35  
04347 Leipzig

Aufgrund unserer Corona-Hygienevorschriften sind die freien Plätze bei unseren Präsenzveranstaltungen sehr reduziert. Sie können alternativ Online an der Live-Übertragung teilnehmen.

## Teilnehmergebühr

**370,00 €** für Nichtmitglieder  
**280,00 €** für Mitglieder:  
Bauindustrieverband Ost e. V. oder  
Sächsischer Baugewerbeverband e. V. oder  
Ingenieurkammer Sachsen oder  
Architektenkammer Sachsen

inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen u. Getränke

## Verbindliche ANMELDUNG M56

Bitte bis spätestens 12.03.2021 per Post, Fax oder unter [www.bauakademie-sachsen.de](http://www.bauakademie-sachsen.de) anmelden.

Name, Vorname: .....

Institution: .....

Anschrift: .....

Tel./Fax: .....

E-Mail: .....

### bitte ankreuzen!

Teilnahme an Präsenzveranstaltung .....  
Teilnahme am Video Stream .....

Wir sind Mitglied im/in der

- Bauindustrieverband Ost e. V.  
 Sächsischen Baugewerbeverband e. V.  
 Ingenieurkammer Sachsen  
Mitgliedsnummer: .....
- Architektenkammer Sachsen  
Mitgliedsnummer: .....

- Nach Ablauf der Anmeldefrist erhalten Sie eine Einladung (Anmeldebestätigung) und eine Rechnung oder eine Absage, für den Fall, dass die Veranstaltung nicht stattfinden kann.
- Die Anmeldung werden in der Reihenfolge ihres Einganges berücksichtigt.

-----  
Stempel / Unterschrift

Mit Ihrer Unterzeichnung stimmen Sie den Teilnahmebedingungen, dem Rücktrittsrecht und der Datenschutzerklärung zu.