

## Telefonieren – Der erste Eindruck zählt

Professionelles Telefonieren schafft Vertrauen und hilft Ihnen, neue Kunden zu gewinnen und bestehende Kunden langfristig zu binden. Dieser Tageskurs vermittelt Ihnen die Strategie um einen positiven und anhaltenden ersten Eindruck mit einfachen Mitteln zu hinterlassen und ist für alle geeignet. Behalten Sie auch im Umgang mit schwierigen Kunden einen kühlen Kopf.

**Kursleitung** **Margot Birrer**, Dipl. Praxismanagerin, Dentalassistentin, langjährige Erfahrung als Leiterin Administration und Finanzbuchhaltung DAZ Luzern und als Instruktorin überbetriebliche Kurse Luzern, Prüfungsexpertin und Referentin.

### Inhalt

- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächstypen erkennen
- Stimme und Sprache einsetzen
- Korrekte Meldung am Telefon
- Praktische Übungen mit Feedback
- Schwieriger Anruf – was nun?
- „Todsünden“ beim Telefonieren
- Beschwerdemanagement = Chance
- Umgang mit dem Anrufbeantworter

**Ziel** Die Kursteilnehmerinnen können das Gelernte sofort umsetzen und professionell anwenden.

**Dauer** 08.30 – 12.00 Uhr / 13.00 – 16.45 Uhr (1 Kurstag à 8 Lektionen)

**Kursort** Institut für Arbeitsagogik IfA  
Industriestrasse 6  
6005 Luzern

**Kosten** CHF: 380.– / Teilnehmer  
(inklusive Kursmaterial, Zertifikat und Pausenerfrischungen)  
Die Teilnehmerzahl ist auf 8 Personen begrenzt.

Thematische Änderungen vorbehalten.