



# Agenda

## für das Sekretärinnen-Training: „Das professionelle Organisieren und Telefonieren“

Termin:	Dienstag, den 07. Februar 2012
Dauer:	1 Tag
Beginn:	8:56 Uhr
Veranstaltungsort:	München
Für wen:	Workshop für Sekretärinnen und Assistent(inn)en
Ziel	Souveränität in allen Gesprächssituationen, Erfolgreiche Gesprächsführung bei ein- und ausgehenden Telefongesprächen, Schnelles Erfassen von Wünschen, Schwierigkeiten und Problemen, Verbesserung der Planungen, Organisation der eigenen Umgebung, Prioritäten definieren und festlegen

### Inhalt:

- ▲ Der erste Eindruck am Telefon
- ▲ Grundlagen für kundenorientiertes Telefonieren
- ▲ Wie reagiere ich auf unerwünschte Anrufer
- ▲ Sprach- und Sprechtechniken für professionelles Telefonieren
- ▲ Aktives Zuhören als Voraussetzung für den Gesprächserfolg
- ▲ Gezielt fragen - schnell Wünsche erfassen
- ▲ Überzeugend argumentieren – den Nutzen deutlich herausstellen
- ▲ Telefongespräche mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern
- ▲ Praktische Umsetzung in Situationsszenarien
- ▲ Aufgaben priorisieren, den erforderlichen Zeitbedarf exakt bestimmen und planen
- ▲ Der optimale Tagesablauf – effizientes arbeiten
- ▲ Organisation – Nutzen und Vorgehensweisen
- ▲ Neue wichtige Aufgaben – wie gehe ich damit um?
- ▲ Methoden der stressfreien Selbstplanung
- ▲ Praktische Umsetzung in Situationsszenarien

Nutzen: Sie werden Ihren Verantwortungsbereich optimal organisieren und mit allen Anrufern kundenorientiert, aber bestimmt umgehen. Als Assistentin Ihres Chefs werden Sie Verantwortung übernehmen und auch in Stresssituationen ruhig bleiben, souverän handeln und somit einen positiven Eindruck hinterlassen. Der Workshop zeigt Ihnen erfolgserprobte Methoden auf, wie Sie diese anspruchsvollen Aufgaben mit einer auf Ihre Person abgestimmten Vorgehensweise erledigen können. Schon direkt nach dem Seminar sind erste Erfolge realisierbar.



# Anmeldeformular

für das Sekretärinnen-Training:  
„Das professionelle Organisieren und Telefonieren“

Termin: Dienstag, den 07. Februar 2012

Veranstaltungsort: München

Ja, an dem Seminar nehme ich mit ..... Personen teil.

Investition für 1 Tag inkl. ausführlichen Seminarunterlagen, Verpflegung u. Tagesgetränke  
490,- € (zzgl. MwSt.)

Firma: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Tel./Fax: \_\_\_\_\_

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Rechnung auf:  meinen Namen  
 Firma

Teilnehmer: \_\_\_\_\_

Datum, Ort: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Gerne nehmen wir für Sie eine Zimmerreservierung auf Ihre Rechnung vor:

Einzelzimmer       Doppelzimmer      Anreise am: \_\_\_\_\_

bitte senden Sie künftig keine Informationen mehr      Abreise am: \_\_\_\_\_

Füllen Sie das Formular bitte vollständig aus und senden Sie es an:

SALES-EXPERTS  
Neuhaus 8  
92334 Berching

Telefon: (08460) 90 17 0  
Telefax: (08460) 90 17 222  
E-Mail: [info@sales-experts.com](mailto:info@sales-experts.com)

**ACHTUNG!!!** Begrenzte Teilnehmerzahl auf 8 Personen. Deshalb sichern Sie sich schnellstmöglich Ihren Platz. Nach Anmeldung erhalten Sie die Rechnung. Der volle Rechnungsbetrag ist dann zur Zahlung fällig. Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde oder der Rechnungsbetrag am Seminartag per Scheck beglichen wird. Ein Rücktritt weniger als 10 Tage vor Seminarbeginn ist nicht möglich. Bei späteren Absagen bzw. bei Nichterscheinen zum Veranstaltungstermin ist die volle Teilnahmegebühr zu bezahlen. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich benannt werden. Bitte nehmen Sie Stornierungen immer schriftlich vor.