

## 3192 Professionelles Telefonieren II

Das Unternehmen, für das Sie arbeiten, soll sich von anderen unterscheiden - durch positives, freundliches und kundenorientiertes Verhalten der Mitarbeiter am Telefon. Wie das funktioniert, kennen Sie nach dem Besuch des Seminars „Professionelles Telefonieren 2“.

### Die Zielgruppe:

Sekretär:innen, Assistent:innen, Sekretariatsmitarbeiter:innen und Sachbearbeiter:innen.

### Voraussetzungen:

Vorheriger Besuch des Seminars 3190 "Professionelles Telefonieren" oder entsprechende Praxis.

### Die Inhalte:

- Vertiefen der wichtigsten Inhalte des Seminars "Richtiges Verhalten am Telefon"
- Das Telefon, das modernste und effizienteste Kommunikationsmittel unserer Zeit
- Das Telefon und Sie
- Kunden-, erfolgs- und zielorientiertes Telefonieren
- Schwerpunkte, praktische Übungen, auf die Teilnehmersituation abgestimmt
- Rollenspiele

### Weiterführende Trainings:

Die „WIFI-Telefonakademie“ besteht aus den Seminaren:

- 1820 Basistraining – Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag oder 3190 Professionelles Telefonieren
- 1822 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon
- 1824 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden
- 1826 Verkaufsaktives Telefonieren
- 1828 Telefonakademie Fachgespräch

Besuchen Sie auch die anderen Seminare der WIFI Telefonakademie und sichern Sie sich Ihr Zeugnis „WIFI-Telefonakademie“!



Kursbuchung und weitere Details unter **3192** im WIFI-Kundenportal:  
[www.wifi.at/ooe](http://www.wifi.at/ooe)