

**BS-L 162**

## **Serviceorientierte Kommunikation am Telefon für Lehrlinge**

### **Inhalt und Ziele**

Der Workshop vermittelt

- Grundlagen der Kommunikation: Was ist Kommunikation? Wie funktioniert die Übermittlung von Nachrichten? Welche Hindernisse tauchen in der Kommunikation auf?
- Gesprächs- und Fragetechniken: Gesprächssteuerung, um rasch auf den Punkt zu kommen; gezielte Fragen stellen, um konkrete Antworten zu erhalten; Vermeidung von Missverständnissen
- Telefonkommunikation: Der entscheidende Satz am Telefon, Verlauf eines erfolgreichen Telefongespräches, Herstellen eines persönlichen Kontakts, Zeitsparen durch professionelles Telefonieren
- Stimme und Stimmung: Wie erzeugt man eine angenehme Grundstimmung? Wie bewältigt man psychische und sprachliche Barrieren? Bewusster Umgang mit eigenen und fremden Emotionen! Eigene Grenzen erkennen!

Die Optimierung beruflicher Gesprächsmuster am Telefon steht im Vordergrund.

### **Lernmethode**

Vortrag, Diskussion, Rollenspiel, Praxisarbeit, Partner- und Gruppenarbeit

### **Zielgruppe**

Lehrlinge in der Bundesverwaltung und in ausgegliederten Einrichtungen des Bundes

### **Trainer**

Herr Mag. Dr. Leo Hemetsberger

### **Zeit & Ort**

Dauer: 2 Tage  
Seminarnummer: BS-L 162  
Termine: 30.–31. Jänner 2020  
30.–31. März 2020  
Ort: Schloss Laudon

## **Organisation**

In Verantwortung von: Frau Mag. Margret Lammert

Sekretariat: Frau Elisabeth Fröhlich

## **Über den Trainer**

### **Mag. Dr. Leo Hemetsberger**

Philosoph, Unternehmensberater, diplomierter Lebensberater, eingetragener Mediator.

Diplomprüfer an der FH Wiener Neustadt, Lehrgang Militärische Führung; Leiter des Lehrgangs Kultur und Organisation an der Universität Wien. Arbeitsschwerpunkte: Ethik und Compliance, Team-, Organisations- und strategische Personalentwicklung, Kommunikation, Konfliktregelung

[office@philprax.at](mailto:office@philprax.at)