

## Professionalität am Telefon: Grundlagen des Telefonierens.

.....  
Mai 2013

### Professionalität am Telefon: Grundlagen des Telefonierens sowie Umgang mit Beschwerden und schwierigen Zeitgenossen

.....

Neben den wichtigsten Grundlagen eines Telefongesprächs führt dieses Seminar Sie in schwierige Situationen ein, die Ihnen am Telefon begegnen können. Dabei werden sowohl der souveräne Umgang mit Beschwerden als auch „schwierige“ Zeitgenossen behandelt, die Ihnen am Telefon eine gute Kommunikation erschweren können: Ob Sie nun einen Vielredner stoppen müssen, mit der Besserwisserin klarkommen oder den Streitsuchenden ausmanövrieren – die nötigen Techniken und Strategien erlernen Sie in diesem Seminar.

Durch praktische Übungen erlernen Sie, kompetent und ruhig mit problematischen Situationen im Telefonkontakt umzugehen. Im Vordergrund steht dabei der sympathische, offene und professionelle Kundenkontakt, den Sie auch in schwierigen Situationen zu halten erlernen.

.....

#### Inhalte

- Grundlagen des Telefonierens
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Techniken der Deeskalation
- Persönliche Angriffe abweisen
- Lösungsstrategien für Konflikte und Konflikten vorbeugen
- Goldene Regeln und unverzeihliche Fehler
- Umgang mit schwierigen Zeitgenossen
- Diplomatie im Gespräch

<b>Termin</b>	04.05.2013
<b>Zeit</b>	10.00 – 17.30 Uhr
<b>Seminarort</b>	Alfried-Krupp-Krankenhaus Olympiastützpunkt Rhein-Ruhr Wittekindstr. 62 45131 Essen
<b>Kosten</b>	180 € (inkl. Pausengetränke).
<b>Teilnehmer</b>	max. 16 Personen
<b>Anmeldeschluss</b>	05.04.2013

.....

**Dieses Seminar umfasst 7 Unterrichtseinheiten à 45 min.**

**Referentin**  
Katja Dittmar

Dipl. Pädagogin,  
Dittmar & Lange Personalentwicklung



## Anmeldung

Hiermit melde ich mich verbindlich zu folgendem/n Seminar/en an:

<i>Kürzel</i>	<i>Seminartitel</i>	<i>Datum</i>	
<b>FB</b>	Beratung von Betriebsrestaurants im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung	02.02.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FZ</b>	Ernährungstherapie bei Zöliakie – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	23.02.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FE</b>	Erfolg im Beruf – Chancen und Risiken der Selbstständigkeit	09.-10.03.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FN1</b>	Nahrungsmittelunverträglichkeiten: Laktose-, Fruktose- und Sorbitunverträglichkeit und Histaminintoleranz – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	26.-27.01.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FK1</b>	Ernährung bei Krebserkrankungen – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	13.-14.04.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FT</b>	Professionalität am Telefon: Grundlagen des Telefonierens sowie Umgang mit Beschwerden und schwierigen Zeitgenossen	04.05.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FA</b>	Grundlagen der interdisziplinären Allergieberatung – Krankheitsverständnis, Diagnostik und Therapie	20.-21.04.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FNI</b>	Ernährungstherapie bei Niereninsuffizienz – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	25.05.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FS</b>	Essen und Trinken mit Genuss – auch im hohen Alter	29.06.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FD</b>	Therapie bei Diabetes mellitus – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	15.-16.06.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FP</b>	Präsentieren, Moderieren, Kurse und Seminare kreativ gestalten	22.06.2013 <b>Leipzig</b>	<input type="checkbox"/>
<b>FKK</b>	Erfolgreiche Arbeit mit gesetzlichen Krankenkassen	06.07.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FEP</b>	Enterale und parenterale Ernährung – besondere Herausforderung für die Ernährungsberatung	13.07.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FV</b>	Erfolgreiche Kundengespräche in Verkauf und Ernährungsberatung	08.09.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FZM</b>	Zeitmanagement durch Selbstorganisation	21.09.2013 <b>Leipzig</b>	<input type="checkbox"/>
<b>FK2</b>	Ernährung bei Krebserkrankungen – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	19.-20.10.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FN2</b>	Nahrungsmittelunverträglichkeiten: Laktose-, Fruktose- und Sorbitunverträglichkeit und Histaminintoleranz – <i>Ernährungsmedizin trifft Ernährungsberatung</i>	12.-13.10.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FCM</b>	Chronisch entzündliche Darmerkrankungen : Morbus Crohn und colitis ulcerosa	09.11.2013 Essen	<input type="checkbox"/>
<b>FMS</b>	Ernährungsberatung im Breiten- und Leistungssport	16.-17.11.2013 Essen	<input type="checkbox"/>

## Anmeldung

### Persönliche Daten

Name, Vorname	<input type="text"/>
Straße, Hausnummer	<input type="text"/>
Postleitzahl, Wohnort	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Berufsbezeichnung	<input type="text"/>
Ich bin Mitglied des	<input type="checkbox"/> VDD <input type="checkbox"/> VFED <input type="checkbox"/> FET <input type="checkbox"/> VDOE

**Mit dieser Anmeldung erkenne ich die Teilnahme- und Rücktrittsbedingungen der ESG - Institut für Ernährung an.**

Ich bin damit einverstanden, dass mein Wohnort und meine E-Mail-Adresse zur Bildung von Fahrgemeinschaften vor Beginn des Seminars an andere Teilnehmer weitergegeben wird.

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

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

### Anmeldung per Post, Fax oder E-Mail bitte an:

ESG – Institut für Ernährung ☉ Ursula Girreßer, Dipl. Oec. troph. ☉ Frankenstr. 280 ☉ 45134 Essen  
Fax 0201 - 439 52 99 - 44 ☉ E-Mail. akademie@esg-ernaehrung.de