

# Telefonate und E-Mails effizient und serviceorientiert gestalten

Schreiben Sie flott und zeitgemäß,  
sprechen Sie klar und verständlich

- ◆ Artikulationstraining
- ◆ Stimm-Kompetenz
- ◆ Beschwerden am Telefon konstruktiv lösen
- ◆ Positive Gesprächsabschlüsse
- ◆ Texte strukturieren
- ◆ Kernbotschaften formulieren
- ◆ Satz- und Textlängen optimal gestalten

## Ihr Nutzen

Manche Wörter verursachen unmittelbares Bauchweh. „Leider“ lässt uns ahnen, dass jetzt etwas Unangenehmes folgt. Hingegen: „Ich kümmere mich sofort darum“ wandelt unsere Anspannung in eine positive Stimmung. In diesem Seminar gewinnen Sie sprachliche Sicherheit für Ihre E-Mail-Korrespondenz und Ihre Telefongespräche. An Beispieltexen analysieren wir gemeinsam, weshalb viele E-Mails schwer verständlich sind und wie Sie selbst einen zeitgemäßen, serviceorientierten und doch offiziellen Ton finden.

Mit Ihren E-Mails wollen Sie etwas bewirken. Sie haben es in der Hand, wie rasch Ihre KollegInnen auf Ihre E-Mails antworten oder ob Sie laufend nachfassen müssen. Sie können steuern, ob KundInnen mit Ihnen in einem unangemessenen Ton kommunizieren oder ihr Anliegen freundlich formulieren.

Bei Telefonaten erkennen Sie rasch das Anliegen Ihres Gesprächspartners, finden sich im Dschungel von Beziehungs- und Sachebene zurecht und behalten auch



Gabriele  
Strodl-Sollak, MA

bei aufgeregten AnruferInnen Ihre Contenance und Gelassenheit. Sie wissen, wie Sie Ihre Nerven schonen und das Gespräch zu einem guten Abschluss führen.

## Seminarziel

Sie gewinnen sprachliche Sicherheit für Ihre E-Mail-Korrespondenz sowie am Telefon. Weil Sie die Wirkung einzelner Wörter kennen, setzen Sie Effektivwörter gezielt ein und vermeiden Reizwörter. Sie formulieren Ihre Anliegen klar, freundlich und verständlich.

Ihre Telefonate folgen einer angenehmen Struktur von einer einladenden Begrüßung bis zur Bestätigung am Ende mit dem Ergebnis, dass beide Seiten wissen, was zu tun ist.

Bei Beschwerden entwickeln Sie die Gelassenheit, gut zuzuhören. Mit klugen Fragen finden Sie heraus, worum es tatsächlich geht und erzielen für beide Seiten eine passende Lösung. Für die interne Kommunikation wissen Sie, wie Sie WhatsApp, Signal und Co effizient einsetzen können.

## Seminarinhalt

- ◆ Die vier Verständlichmacher
- ◆ Wörter wirken: Effektivwörter und Reizwörter
- ◆ Schreibpraxis: Texte strukturieren, Kernbotschaften formulieren, Nominalierungen auflösen, Satz- und Textlängen optimal gestalten
- ◆ EDV-Tipps für besseres Zeitmanagement
- ◆ Strukturieren von Telefongesprächen: Die 6 B's
- ◆ Einsatz der Stimme für eine positive Stimmung
- ◆ Artikulationstraining
- ◆ Beschwerden am Telefon konstruktiv lösen
- ◆ Aktives Zuhören als erstes Instrument zur Problemlösung
- ◆ Storytelling als Stilmittel nutzen
- ◆ Sind WhatsApp, Signal und Co tabu oder wie nutzen wir sie?

## Ihr Plus

Analyse Ihrer E-Mails. Wenn Sie E-Mails aus Ihrer beruflichen Praxis mitbringen, bekommen Sie konkretes Feedback von der Trainerin.

## Wichtig für

MitarbeiterInnen aus allen Bereichen, die mit Vorgesetzten, KundInnen und MitarbeiterInnen laufend per E-Mail oder am Telefon kommunizieren. Alle, denen E-Mails schreiben weniger liegt und die doch täglich schreiben sowie alle, die beruflich wieder gerne zum Telefonhörer greifen wollen.


## Termin | Ort

20. – 21. Oktober 2021  
Seminarnummer KF110672

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee  
Seminar 9:00 – 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6  
Gerne nennen wir Ihnen Übernachtungsmöglichkeiten.  
Bitte rufen Sie uns an:  
Customer Service, +43 1 533 86 36-26

## Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee,  
Pausenerfrischungen und ÖPWZ-Zertifikat  
€ 1.135,- pro Person  
€ 1.015,- für Personen aus allen Unternehmen,  
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind 

## Anmeldung

E-Mail | [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)  
Online | [www.opwz.com](http://www.opwz.com)  
oder mit dem Anmeldeformular

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen  
Geschäftsbedingungen des ÖPWZ ([www.opwz.com/agb](http://www.opwz.com/agb)).  
Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf  
[www.opwz.com/datenschutz](http://www.opwz.com/datenschutz).

## Ihre Referentin

**Gabriele Strodl-Sollak, MA**, ist Trainerin und Referentin für vielfältige Kommunikationsanliegen. Mit ihrer Agentur Sollak Kommunikationsarchitekten begleitet sie Unternehmen, Organisationen und Universitäten in ihrer Kommunikation und trägt mit unterschiedlichen Zugängen und Methoden zu einem gelungenen Dialog bei. 2016 wurde Sie mit dem BEST PRactice Award des Public Relations Verband Austria ausgezeichnet.

Textkompetenz ist ihr ein Anliegen. Mit frischer Sprache wird man auch im digitalen Zeitalter gehört. Umständliche Formulierungen liest heute niemand mehr, denn dafür reicht die Aufmerksamkeitsspanne nicht aus.

## Option

Individuelles Fach-Coaching von einer halben Stunde etwa drei Wochen nach dem Präsenz-Seminar am Telefon oder per E-Mail. Wenn Sie wieder am Arbeitsplatz zurück sind, setzen Sie das Gelernte um. Sie möchten sich vergewissern, ob Sie es richtig machen, oder nur „anders falsch“. Eine Coaching-Einheit beträgt 30 Minuten und kostet € 65,- exkl. 20% MwSt. Sie vereinbaren Termin und Uhrzeit direkt beim Seminar mit der Expertin.

## Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem (ersten) Seminartag ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich, nachdem dies vom ÖPWZ bestätigt wurde.

## Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und zertifizierter Bildungsträger. Das Arbeitsmarktservice (AMS) sowie eine Reihe von Institutionen unterstützen die betriebliche und persönliche Qualifizierung. Informieren Sie sich über mögliche Förderungen Ihrer Aus- und Weiterbildung auf [www.opwz.com](http://www.opwz.com).



## Information

zur Organisation: Customer Service  
+43 1 533 86 36-26  
zum Inhalt: Heike Penka,  
+43 1 533 86 36-17  
[heike.penka@opwz.com](mailto:heike.penka@opwz.com)

# Ihre Anmeldung

E-Mail [anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com)  
Fax +43 1 533 86 36-36

---

Seminartitel

---

Termin

Seminarnummer

---

1. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

---

Telefon Mobil

E-Mail

---

2. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

---

Telefon Mobil

E-Mail

---

Unternehmen

---

Branche

MitarbeiterInnenanzahl

---

Anschrift

---

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

---

Telefon | Fax

E-Mail

---

AnsprechpartnerIn im Sekretariat

E-Mail

---

Datum | firmenmäßige Zeichnung

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ ([www.opwz.com/agb](http://www.opwz.com/agb)).  
Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf [www.opwz.com/datenschutz](http://www.opwz.com/datenschutz).