

# 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‘ ist so eines. Wir 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 sowie am Telefon. An Beispieltexen analysieren wir gemeinsam, weshalb viele E-Mails ganz schön schwer zu verstehen sind und wie Sie selbst einen zeitgemäßen, serviceorientierten und doch offiziellen Ton finden.

Mit Ihren E-Mails wollen Sie etwas bewirken. In der Regel klären Sie etwas und wollen schnell zu Ergebnissen kommen. 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 in einem unangemessenen Ton mit Ihnen sprechen oder ihr Anliegen freundlich besprechen.

Bei Telefonaten hören Sie rasch heraus, was das Anliegen ist, finden sich im Dschungel von Beziehungs- und Sachebene zu-recht und behalten auch bei aufgeregten AnruferInnen Ihre Contenance und Gelassenheit. Sie wissen, wie Sie Ihre Nerven schonen und das Gespräch zu einem guten Abschluss führen.



Gabriele  
Strodl-Sollak, MA

## 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.

## Seminarziel

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

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 finden 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: Effektivörter 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?

## 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, dazu reicht die Aufmerksamkeitsspanne nicht.

## 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.

## Termine/Ort

Mittwoch, 15. bis Donnerstag, 16. April 2020 oder  
Mittwoch, 9. bis Donnerstag, 10. September 2020  
jeweils ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee  
Seminar von 9:00 bis 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, Mittagessen und ÖPWZ-Zertifikat  
€ 1.135,- pro Person

€ 1.015,- für Personen aus allen Unternehmen,  
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



## Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem Seminarbeginn ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich.

## Information

zur Organisation: Customer Service, +43 1 533 86 36-26  
zum Inhalt: Christa Prassl, +43 1 533 86 36-20  
christa.prassl@opwz.com

## Anmeldung

[anmeldung@opwz.com](mailto:anmeldung@opwz.com) | Fax: +43 1 533 86 36-36 | [www.opwz.com](http://www.opwz.com)

ÖPWZ – Österreichisches Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeits-Zentrum  
1010 Wien, Rockhgasse 6

## Telefonate und E-Mails effizient und serviceorientiert gestalten

- 15. – 16. April 2020 | KF 004 172
- 9. – 10. September 2020 | KF 009 172

Titel | Vor- und Zuname | Funktion

Unternehmen | Branche | MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift | Rechnungsadresse

Telefon | Fax | E-Mail

AnsprechpartnerIn im Sekretariat | E-Mail

Datum | Unterschrift