

Erfolgreich Kommunizieren per E-Mail und am Telefon

Schreiben Sie flott und zeitgemäß,
sprechen Sie klar und verständlich!

- ▶ Kernbotschaften klar und verständlich formulieren
- ▶ Mit den passenden Wörtern zum Erfolg
- ▶ Der richtige Ton im Email und am Telefon
- ▶ Beschwerden konstruktiv am Telefon lösen



Gabriele
Strodl-Sollak, MA

*Kompakt & online
an zwei Vormittagen!*

Ihr Nutzen

In diesem Seminar gewinnen Sie sprachliche Sicherheit für Ihre Email-Korrespondenz und Telefon.

- Sie schreiben E-Mails, die freundlich sind, rasch zum Punkt kommen und zu Ergebnissen führen.
- Beim Telefonieren finden Sie den richtigen Ton und führen selbstsicher durch das Gespräch.
- Sie wissen, wie Sie den Gesprächsfluss von VielrednerInnen eindämmen und mit NörglerInnen konstruktiv umgehen.
- Sie finden sprachliche Sicherheit, vermeiden Reizwörter und setzen Effektivwörter bewusst ein.

Wichtig für

MitarbeiterInnen aus allen Bereichen, die mit KundInnen, Vorgesetzten und KollegInnen laufend per Email oder am Telefon kommunizieren.

Seminarinhalt

Teil 1

- Wichtige Tipps und Tricks, um leicht lesbare und sofort verständliche E-Mails zu schreiben.
- Wie Sie so formulieren, damit Sie auf Ihre E-Mails Antworten zu bekommen.
- Wie Sie Reizwörter vermeiden und mit Effektwörtern punkten.
- Wie Sie effizient E-Mails schreiben und dabei freundlich sind.

Teil 2

- Wie Sie am Telefon trotz Hektik freundlich, kompetent und serviceorientiert bleiben.
- Wie Sie mit Ihrer Stimme eine positive Stimmung erzeugen.
- Wie Sie aufgebrachte AnruferInnen wieder zu einem sachlichen Gespräch zurückführen.
- Sie lernen abzuschätzen, ob ein Anliegen besser am Telefon oder per E-Mail lösbar ist.

Ihre Referentin

Gabriele Strodl-Sollak, MA Geschäftsführerin von Sollak Kommunikationsarchitekten, ist akademisch geprüfte PR-Beraterin der Universität Wien, Studium der Interkulturellen Kompetenzen an der Donau-Uni. Sie berät seit mehr als 15 Jahren GeschäftsführerInnen und Führungskräfte für öffentliche Auftritte und Mediengespräche und trägt mit unterschiedlichen Ansätzen zu einer gelungenen Präsentation und Kommunikation bei.

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.

Termin

Dienstag, 6. und Donnerstag, 8. Juli 2021
8:45 Uhr technischer Check
Online-Seminar von 9:00 bis 12:00 Uhr
Pausen nach Vereinbarung

Seminar mit ZOOM



Seminargebühr (exkl. 20 % MWSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 635,- pro Person
€ 575,- für Personen aus allen Unternehmen,
die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Anmeldung

per E-Mail an anmeldung@opwz.com oder
über das Online-Formular unter www.opwz.com

Rücktritt

Bis zu einer Woche 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: Heike Penka, +43 1 533 86 36-17
heike.penka@opwz.com

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ (www.opwz.com/agn). Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf www.opwz.com/datenschutz.