

ERFOLGREICH AM TELEFON

Professionell kommunizieren

Was erwartet Sie in Kurs "Erfolgreich telefonieren"

Trotz E-Mails und digitaler Tools bleibt das Telefon eines der wichtigsten Kommunikationsmittel im Berufsalltag. Ihre Stimme am Telefon ist die erste Verbindung zu Kund:innen und prägt den Eindruck Ihres Unternehmens nachhaltig. Ob bei der ersten Kontaktaufnahme oder im Umgang mit Beschwerden – professionelle Telefonkommunikation entscheidet oft über den Erfolg.

In diesem praxisorientierten Training lernen Sie:

- **Professionelles Telefonieren:** Basics, klare Kommunikation und souveränes Auftreten, auch bei Beschwerden
- **Stimme als Visitenkarte:** Sympathisch und professionell wirken
- **Do's & Don'ts:** Fehler vermeiden, präzise Botschaften und souveräne Reaktionen
- **Englische Phrasen:** Wichtige Wendungen für internationale Gespräche
- **Individuelle Unterstützung:** Lösungen für persönliche Herausforderungen
- **Beschwerdemanagement:** Gelassen und lösungsorientiert handeln
- **Schwierige Kund:innen:** Methoden für professionelle Reaktionen
- **Zustands- und Emotionsmanagement:** Ruhe und Fokus selbst in Stresssituationen
- **Praxistransfer:** Alltagsnahe Übungen für direkte Anwendung

Für wen ist der Kurs geeignet?

Ob Einsteiger:in oder erfahrene Fachkraft – dieser Kurs richtet sich an alle, die ihre Kommunikationsfähigkeiten am Telefon verbessern und schwierige Situationen sicher meistern möchten.

Ihre Trainerin:

Anita Putscher, DLB

Anita Putscher ist seit 2001 als Persönlichkeitstrainerin, Beraterin und Supervisorin tätig. Mit ihrer Erfahrung als Führungskraft im Tourismus und Regionalmanagement sowie als Front- und Backoffice-Managerin bietet sie praxisnahe Weiterbildung für Führungskräfte und Teams.

Termin- und Kurs-Details

Termin	30.09.25 - 07.10.25
Ort	BFI Linz, Raimundstraße 1-5, 4020 Linz
Kursnummer	2025L L 332501
Kurszeiten	Di 08:15 - 14:00
Unterrichtseinheiten	12
Normalpreis	€ 805,00
AK-Preis	€ 724,50

Kurstermine in Linz

Datum	Kurszeiten	Ort	Kursnummer
30.09.25 - 07.10.25	Di 08:15 - 14:00	BFI Linz, Raimundstraße 1-5, 4020 Linz	2025L L 332501

Alle Kurstermine

Datum	Kurszeiten	Ort	Kursnummer
30.09.25 - 07.10.25	Di 08:15 - 14:00	BFI Linz, Raimundstraße 1-5, 4020 Linz	2025L L 332501

Kurs-Anmeldung und weitere Informationen im Internet auf www.bfi-ooe.at/kurs/3325 sowie telefonisch bei der BFI-Serviceline unter **0732 / 6922 6922**.

