ABG-Webinar: „Sprich, damit ich Dich sehe." Die (Aus-)Wirkung der Stimme am Telefon und in der Beratung

WSDA-25002

Zielgruppe

- Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen im telefonischen Kundenkontakt
- KSC-/ KDC-Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen, die an ihrem wichtigsten Wirkungsmittel arbeiten möchten
- Berater / Beraterinnen

Ihr Nutzen

In diesem Modul erweitern die Teilnehmer ihr Wissen um die Wirkung der Stimme im telefonischen Kundenkontakt. Sie lernen, wie sie ihre Sprechweise gezielt trainieren können, um vom Kunden positiv wahrgenommen zu werden und einen souveränen Eindruck zu hinterlassen. Außerdem erfahren sie in praktischen Übungen, wie sie sprechen sollten, um langfristig „bei Stimme zu bleiben".

- Sie erweitern ihre Kompetenz für eine gelungene kunden- und serviceorientierte Kommunikation am Telefon.
- Sie steigern einen höheren Zufriedenheitsgrad bei ihren Kunden.
- Sie überzeugen durch professionelles Auftreten.
- Sie wissen, wie sie ihre Stimme schonen, um sich ihre Resilienz langfristig zu erhalten.

Inhalt

- Die Wirkung der eigenen Stimme erkennen
- Stimme erzeugt Stimmung
- Sprechweise optimieren
- Bei Stimme bleiben: Tipps um die Resilienz zu stärken
- Kritische Situationen durch den bewussten Einsatz der Sprechweise entschärfen
- Missverständnisse in der Kommunikation
- Viele praktische Übungen

Hinweis

Referentin ist Frau Andrea Schmidl

- Zert. Psychologischer Berater/Personal- und Businesscoach (SGD)
- Zert. Trainerin (IHK)
- Zert. Entspannungstrainerin (SGD)

Voraussetzungen

Grundvoraussetzungen für die Teilnahme:

- Ein PC, Laptop oder Tablet
- Ein Headset mit Kopfhörer und Mikrofon
- Eine stabile Internetverbindung

Wir empfehlen Ihnen eine ruhige Umgebung.

Preisinformation

Ab dem zweiten Teilnehmenden liegt der ABG-Webinarpreis bei 70,- EUR pro Teilnehmenden.

Termin
23.10.2025

Ort
Digital

Preis
220,00 €

Ansprechpartner
Matthias Regnat
08461/650-1314
matthias.regnat@abg-bayern.de
Andrea Meier
08461/650-1304
andrea.meier@abg-bayern.de

Buchen

ABG