



**keller ! consulting**  
**garantiert eine runde Sache**

Auf Anregung und vielfachen Wunsch bieten wir eine kleine Auswahl unserer Trainings, Seminare und Workshops auch öffentlich an. **Hier für Sie vor Ort – für jedermann buchbar.**

Unser Angebot richtet sich vor allem an Unternehmen, wo sich einzelne Mitarbeiter spezielle Kenntnisse aneignen möchten oder einfach in bestimmten Bereichen besser werden wollen.

Es richtet sich an Menschen, die sich selbst gern weiterbilden, an Jungunternehmer, an zukünftige Führungskräfte, aber auch an „alte Hasen“, die auf dem Laufenden bleiben wollen.

**Authentizität, Kompetenz, Dynamik** und **Frische** sind nur vier Punkte, die immer wieder als besondere Merkmale unserer Angebote benannt werden. Weitere Details finden Sie auf unserer Website – **bleiben Sie dran!**



**keller ! consulting**  
next level training

Paul-Böhm-Str. 73  
D-24539 Neumünster

fon +49 4321 47411  
fax +49 4321 973449

[www.kellerconsulting.de](http://www.kellerconsulting.de)  
[info@kellerconsulting.de](mailto:info@kellerconsulting.de)

in den  
sozialen  
Medien  
vertreten



**keller ! consulting**  
next level training

Offene Veranstaltung

**London calling?**  
**No problem!**

Telefontraining



## London calling? No problem! Telefontraining

Angst vor englischsprachigen Anrufern?  
Ab jetzt nicht mehr!

In diesem Grundlagen-Training lernen Sie, **professionell und sicher** zu reagieren, wenn ein Englisch sprechender Anrufer am Telefon ist.

Typische englische Formulierungen und Redewendungen, die Sie leicht erlernen werden, sollen Ihnen dabei helfen, **internationale Anrufe gekonnt und kundenorientiert zu meistern**.

Sie lernen, **ruhig und elegant** zu reagieren, wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht erreichbar ist oder wenn Verständigungsschwierigkeiten auftreten.

Auch die **zielorientierte Terminvereinbarung** und der eigene Anruf ins Ausland werden am Ende dieses Trainings **kein Problem** mehr für Sie sein!

## London calling? No problem! Telefontraining

### Inhalte des Trainings (Auszug):

- Allgemeine Regeln und Grundsätzliches
- Kommunikationsprobleme / -modelle
- Das Telefonat – Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt / Merkmale eines erfolgreichen Gesprächs
- Gesprächstechniken / Gesprächstaktiken
- Ja-Aber-Methode / Gesprächswiderstände reduzieren
- Aktives Zuhören (Stufen, Techniken)
- Frageform und Zuhören
- Organisation des Telefongesprächs
- Häufigste Verstöße bei telefonischer Gesprächsführung / Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Gesprächsleitfaden für ein Telefonat
- Umsetzung in die Praxis:  
individuelles Training an der Telefonanlage

### Termin:

Freitag, 27.05.2022

09:00 – 17:00 Uhr

### Ort:

Neumünster

### Preis:

€ 249,00 zzgl. MwSt. pro Person  
(inkl. Getränke, Pausensnacks, Mittagessen  
sowie Unterlagen auf USB-Stick)

**Anmeldungen ab sofort bis 3 Wochen vor Start**



## Neumünster aus gutem Grund

Freuen Sie sich auf wirklich anregende Veranstaltungen hier in Neumünster, im Herzen Schleswig-Holsteins!

Es spricht vieles für diese Location: zentral und direkt an der A7 gelegen, keine Großstadtstaus, kurze Wege, reichlich Parkmöglichkeiten und professionell geführte Tagungshotels, die ein Ambiente bieten, welches zum engagierten Zukunftsdenken einlädt.

**Herzlich willkommen!**

