

**Bund der Selbständigen – Gewerbeverband Bayern e.V.**  
**BDS – Ortsverbände der Region 1**

BDS Bayern · Postfach 20 06 15 · 80006 München

**Ortsverbände der Region**

**OV Füssen**  
Andreas Ullrich

**OV Kaufbeuren**  
Bilgi Dikkaya-Kaufmann

**OV Lechbruck**  
Nicht besetzt

**OV Pfronten**  
Franz Geyer

**OV Rieden**  
Peter Gerber

**VG Seeg**  
Marcus Siegmund

**OV Stötten**  
Erwin Hindelang

15.09.2010

Einladung zum  
**Vortrag: „Der richtige Umgang am Telefon“**

Sehr geehrte Damen und Herren,

der erste Eindruck, den ein Kunde oder Geschäftspartner von Ihrem Unternehmen gewinnt, findet meist am Telefon statt. Vom Chef bis zu den Auszubildenden sollte daher jeder, der in Ihrem Betrieb Telefonkontakt hat, den richtigen Umgang am Telefon perfekt beherrschen.

Wissenswertes rund um das professionelle Telefonieren erhalten Sie am


**Mittwoch, den 29. September 2010**  
**ab 19 Uhr Get Together / Beginn Vortrag um 19.30 Uhr**  
**87600 Kaufbeuren, Kolpinghaus, Adolf-Kolping-Straße 2**

von der Trainerin Brigitte Spengler von TeleTrain CCT ([www.teletraincct.de](http://www.teletraincct.de)).

Gerne können Sie auch Gäste (Mitarbeiter, Partner, etc.) mitbringen. Der Vortrag ist für Sie und Ihre Gäste kostenfrei. Details und die Anmeldung auf Seite 2. Bitte melden Sie sich möglichst bis zum 27.09. an.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an das Büro Schwaben, Telefon 08221 / 367 388 2.

Mit herzlichen Grüßen



Nicole Schwab

Geschäftsführerin Schwaben im Namen der beteiligten Ortsverbände

## Inhalte

- Grundsätze zum positiven Gesprächsklima
- Der erste Eindruck am Telefon
- Begrüßung und Meldung bei Inbound / Outbound Gesprächen
- Der Name des Kunden
- Die richtige Fragetechnik für maximale Effizienz beim Telefonieren
- Aufbau eines Service- sowie Reklamationsgesprächs
- Der Umgang mit schwierigen Kunden
- Die Kommunikationskanäle des Menschen erkennen und treffen
- Antizyklisches Verhalten
- Konfliktmanagement
- Überbringen schlechter Nachrichten
- Richtig beenden und verabschieden

## ▶ **Anmeldung zum Vortrag** „Der richtige Umgang am Telefon“

➤ **An FAX 08221 - 367 388 4 oder [nicole.schwab@bds-bayern.de](mailto:nicole.schwab@bds-bayern.de)**  
(bitte möglichst bis zum 27.09.2010)

29.09. Kaufbeuren, Kolpinghaus, Adolf-Kolping-Straße 2

### **Für Ihr Namensschild:**

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Firma od. Branche \_\_\_\_\_

Firmensitz \_\_\_\_\_

### **Ihre Begleitpersonen:**

(Name, Vorname) \_\_\_\_\_

falls abweichend

bitte auch Firma \_\_\_\_\_

### **Interesse, aber leider keine Zeit? Der Vortrag findet auch noch statt am:**

- 30.09. 86441 Wörleschwang (Zusmarshausen), Landgasthof Demharter, Obere Hauptstr. 1
- 12.10. 87561 Oberstdorf, Oberstdorf Haus, Prinzregenten-Platz 1
- 13.10. 89420 Höchstädt, Firma Thanner GmbH, Am Fallenweg 30

**Uhrzeiten jeweils gleich: ab 19 Uhr Get Together, Beginn 19:30 Uhr**

---

**Bund der Selbständigen – Gewerbeverband Bayern e. V.**

Präsident Ingolf F. Brauner · Hauptgeschäftsführer Markus Droth

Schwanthalerstraße 110 · 80339 München · Tel.: 089 / 54 05 60 · Fax: 089 / 502 64 93

E-Mail: [info@bds-bayern.de](mailto:info@bds-bayern.de) · <http://www.bds-bayern.de>