

Geben Sie Ihrer Organisation eine Stimme!

Zu jeder Zeit repräsentieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Organisation gegenüber Interessenten, Unterstützern oder Partnern. Das Telefongespräch ist dabei häufig der einzige persönliche Kontakt und wie eine akustische Visitenkarte, die das Bild Ihrer Organisation verfestigt.

Unabhängig vom Tätigkeitsbereich, ob Buchhaltung EDV, Sekretariat, Öffentlichkeitsarbeit oder Fundraising: Es gibt nur eine Chance für den ersten Eindruck. Ihre Begeisterung für die eigene Organisation hört man raus.

Mit unserem Seminar möchten wir Ihnen wichtige Impulse geben, wie Sie Ihre Stimme optimal einsetzen und Ihr Know-How gewinnbringend vermitteln. Aus unserer mehr als zehnjährigen Erfahrung im Telefon-Fundraising haben wir die wichtigsten Bausteine für die tägliche Praxis für Sie zusammengestellt.

- **Kommunikation am Telefon und ihre Grundlagen:**

Eisberge und unsere Kenntnisse über Kommunikation haben etwas gemeinsam: Nur ein Siebtel davon wird gesehen und bewusst genutzt. Wir geben Ihnen praktische Tipps, um Kommunikation zu verstehen und eigene Möglichkeiten zu nutzen. Wer die Hintergründe der Kommunikation versteht und sich bewusst macht, kann seine Telefonkompetenz dauerhaft verbessern.

- **Meine Position, Ausstrahlung und Wirkung:**

Werden Sie Fürsprecher Ihrer Organisation. Erfahren Sie, wie Sie am Telefon Ihre Persönlichkeit und die gute Sache, für die Sie arbeiten, erfolgreich einsetzen. Denn nur als glaubwürdiger Vertreter Ihrer Organisation werden Sie sich und Ihr Anliegen am Telefon erfolgreich vermitteln. Wir zeigen Ihnen Lösungen, wie Sie eigene Widerstände gegenüber Telefongesprächen auflösen und offen und wertschätzend Ihrem Gesprächspartner begegnen.

- **Atmosphäre:**

Der Schlüssel zum Erfolg ist es, gekonnt eine positive Gesprächsatmosphäre herzustellen und zu nutzen. So werden Sie auch dann erfolgreich telefonieren, wenn Sie sich mal nicht wohlfühlen, jemand unfreundlich zu Ihnen ist, Sie sich missachtet fühlen oder selbst ein Missverständnis erzeugt haben.

- **Einwandsbehandlung:**

In Gesprächen gibt es viele „Wände“, vor die Sie laufen können. Im Seminar erlernen Sie Techniken, wie Sie den richtigen Weg aus diesem Labyrinth finden. Wir zeigen Ihnen, wie Sie in kniffligen Situationen die richtigen Worte und Argumente finden. Wenn Sie die Unterschiede zwischen Vorwänden und Einwänden kennen und mit der Stimme Ihrer Organisation sprechen, werden Sie schnell Ihr Ziel erreichen.

- **Umgang mit Beschwerden:**

Das ist die Königsdisziplin! Gehen Sie Beschwerden motiviert an und ziehen Sie das Positive daraus. Denn niemand beschwert sich bei einer Organisation, die ihm gleichgültig ist. Lernen Sie, wie Sie Beschwerden nicht persönlich nehmen und Verständnis für die Argumente des Gesprächspartners zu entwickeln. So werden Sie immer das Beste für Ihr Gegenüber und Ihre Organisation herausholen.

- **Praktisches Telefontraining mit Reflexion und Coaching:**

Ein Telefonat ist wie ein Seiltanz. Der Telefonhörer ist mit dem Gehörten und dem Gesprochenen Ihre Balancierstange. Und Übung macht den Meister. Daher setzen wir auf das praktische Training mit realen Telefonaten über unser hauseigenes oder unser Mobiles Telefon-Studio.

Grundsätzlich steht bei uns die Praxis im Vordergrund. Die eigene Erfahrung vertieft das Gehörte und Gelernte. Daher setzen wir mit einer Gruppenstärke von 6-12 Teilnehmern die Inhalte des Seminars in echten Telefonaten um. Aus der Praxis für die Praxis: Sie erhalten von professionellen Telefon-Coaches sofortiges Feedback zu Ihren eigenen Gesprächen und Sie werden die Gespräche anderer hören und erleben.

Wieviel Zeit müssen Sie einplanen?

In der Zeit von 9.00-17.30 Uhr werden wir gemeinsam lernen. Danach sollten Sie sich täglich Zeit nehmen, Ihre Telefonie-Fortschritte zu reflektieren.

Wie hoch ist das Investment in Ihre Telefonkompetenz?

Ihre Investition in die eigene Zukunft beträgt **350 € inkl. MwSt.**

Darf's ein bisschen mehr sein?

Verpflegung und Teilnehmerunterlagen, telefonische Betreuung in den drei Folgemonaten und ein Teilnehmerzertifikat sind inklusive.

Termine:

Köln: Donnerstag 23. Februar oder Donnerstag 26. April 2012

Berlin: Donnerstag 1. März oder Donnerstag 3. Mai 2012

Anmeldung:

Deutscher Spendenhilfsdienst-DSH GmbH

Alpenerstr. 16

50825 Köln

Telefon: 0221-990 1000

köln@spendenhilfsdienst.de

www.spendenhilfsdienst.de