

# Frische Impulse für Ihre Telefonkommunikation



Foto: pixabay.com

Bildungsangebote für diözesane Mitarbeiter:innen und Mitarbeiter:innen der Caritas Kärnten

# Frische Impulse für Ihre Telefonkommunikation

Sie unterstreichen Ihre Kompetenz durch einen souveränen Auftritt am Telefon und bringen Ihre Professionalität durch gezielte Wortwahl und wertschätzendes Verhalten zum Ausdruck.

## Inhalte:

- Kommunikationsmodell – warum wir so sind, wie wir sind
- Der erste Eindruck als Visitenkarte der Organisation bei der Begrüßung
- Die Kunst der Fragen, um das Anliegen rasch zu erfassen
- Aktives Zuhören als „Ohrenöffner“
- Wirkung der Worte – emotionale Reizwörter
- Gespräche, die kein Ende finden, gut abschließen
- Herausfordernde/konfliktreiche Situationen bewältigen

**Informationen:** bei Mag.<sup>a</sup> Petra Kudlička unter 0676 8772 2424 oder [petra.kudlicka@kath-kirche-kaernten.at](mailto:petra.kudlicka@kath-kirche-kaernten.at)

**Kosten:** € 70,-

**Anmeldung:** bis MI, 18. Oktober 2023 unter [ka.kbw@kath-kirche-kaernten.at](mailto:ka.kbw@kath-kirche-kaernten.at). Beschränkte Teilnehmerzahl – max. 12 Personen

Termin:

**MO, 23. Oktober 2023 – von 13 bis 16.30 Uhr**

Workshop mit

**Birgit Bauer, MBA**

*Kommunikationstrainerin*

Veranstaltungsort:

**Bischofshaus, Medienraum**

Mariannengasse 2, 9020 Klagenfurt/Ws.



**Caritas**

