

## Rundum gut verbunden – Teil 2



### Das Telefon – die Visitenkarte Ihrer Praxis/Ihres Labors.

Rundum gut verbunden Teil 2 baut auf Teil 1 auf. In diesem Workshop erfahren Sie, wie Sie die Fragetechnik am Telefon für eine erfolgreiche Gesprächsführung einsetzen können. Sie lernen weitere Strategien kennen, um mit emotionalen Anrufern professionell umzugehen. Und Sie festigen Ihr Wissen aus Teil 1 und Teil 2 in praxisnahen Rollenspielen, die aufgezeichnet und in der Gruppe ausgewertet werden.

- Ihr Programm**
- Serviceorientierte Sprache
  - Regie führen durch Fragen
  - Umgang mit schwierigen Anrufern
  - Rollenspiele mit Aufzeichnung und Feedback

**Hinweis** Bei Besuch «Rundum gut verbunden Teil 1 & 2» wird Ihnen ein Gutschein im Wert von CHF 50.– für Ihre nächste Fortbildung der CURADEN ACADEMY abgegeben.

Bitte beachten Sie das ganze Fortbildungsangebot unter [www.curaden-academy.ch](http://www.curaden-academy.ch)

### Referenten



#### Eveline Sievi

eidg.dipl. Marketingleiterin  
Kommunikationsberaterin mit langjähriger Erfahrung in der Marketingkommunikation. Trainerin rund ums Thema Kundenorientierung, Präsentations- und Arbeitstechnik

### Ort | Nummer Datum | Zeit

#### Olten | 628

**Do, 29. März 2012** | 13.00 – 17.00 Uhr  
Hotel Amaris AG, Tannwaldstrasse 34 (neben Bahnhof),  
4600 Olten

#### Luzern | 646

**Do, 28. Juni 2012** | 13.00 – 17.00 Uhr  
Cascada Swiss Quality Hotel, Bundesplatz 18,  
6003 Luzern

#### Dietikon ZH | 656

**Fr, 21. September 2012** | 13.00 – 17.00 Uhr  
Schulungszentrum Curaden, Riedstrasse 12, 5. OG,  
8953 Dietikon

#### St. Gallen | 685

**Do, 22. November 2012** | 13.00 – 17.00 Uhr  
Best Western Hotel Walhalla, Bahnhofplatz,  
Poststrasse 27, 9000 St. Gallen

### Gebühr Gruppengrösse Inklusiv

CHF 240.–/Teilnehmer  
Die Teilnehmerzahl ist auf 14 Personen begrenzt  
Zertifikat, Unterlagen, Pausenerfrischung

### Anmeldung

CURADEN ACADEMY  
Postfach 1063 | 6011 Kriens  
T 041 319 45 88 | F 0800 55 07 10  
[fortbildungen@curaden.ch](mailto:fortbildungen@curaden.ch)  
[www.curaden-academy.ch](http://www.curaden-academy.ch)