

## Unternehmerfrauen im Handwerk - aktuell

### Wirkungsvoller telefonieren



Gabriele Krischel (l.), hier mit Annelie Rauland-Börsch, informierte die Unternehmerfrauen. Foto: privat

**Kreisstadt.** „Kundenorientiertes Telefonieren“ zu diesem Thema trafen sich die Frauen vom Arbeitskreis Unternehmerfrauen im Handwerk im Hotel Krupp in Bad Neuenahr-Ahrweiler. Durch das Tagesseminar führte Gabriele Krischel. Sie ist Unternehmenstrainerin und konnte den Frauen auch diesmal wieder ein interessantes und lehrreiches Seminar bieten. Gabriele Krischel vermittelte den Unternehmerfrauen an diesem Tag wie sie wirkungsvoller telefonieren können. Dabei ging es um das Telefon als Visitenkarte des Unternehmens und das Analysieren des eigenen Telefonverhaltens. Sie machte den Teilnehmerinnen bewusst, welche Anforderungen gestellt werden und wie unser Verhalten auf den Ge-

sprächspartner wirkt. Mit Übungen und Rollenspielen analysierten die Frauen ihr Telefonverhalten und lernten, wie sie sich optimal auf das Gespräch vorbereiten. Gabriele Krischel ging auch auf das Telefonieren mit schwierigen Gesprächspartnern ein und erarbeitete mit den Frauen viele rhetorische Formulierungen. Dabei ging es um die Umwandlung von negativen Wörtern in positive. „Hauptziel jeder Firma sollte es sein, zufriedene Kunden zu haben! Drücken Sie sich positiv aus, negative Worte wirken nach!“, so Gabriele Krischel. Nähere Informationen zum Arbeitskreis Unternehmerfrauen im Handwerk gibt es bei Cornelia Adams, Tel. (0 26 36) 63 64 oder 9 31 10, Fax (0 26 36) 93 11 97.