

## Erfolgreich am Berater\*innen-Telefon: verbindlich, kundenorientiert, zielorientiert

**Wann:**        **Mittwoch, 29. April 2020, 11.30 Uhr bis**  
                  **Donnerstag, 30. April 2020, 15.30 Uhr**

**Wo:**            **Schloss Buchenau, 36132 Eiterfeld-Buchenau**

Telefonieren gehört als Berater\*in zum täglichen Geschäft. Viele Fragen und Probleme von Landwirt\*innen können bei einem gut geführten Telefonat beantwortet und gelöst werden. Doch wie kann die Überleitung von einem netten Gespräch hin zu einer anerkannten Dienstleistung gelingen? Die Zeit am Telefon summiert sich im Alltag schnell auf und muss bezahlt werden.

Kennst Du Situationen, in denen Du mit Deinem Gegenüber am Telefon gerne verbindlich einen Termin ausgemacht hättest, aber die Überleitung holprig war? Oder fällt es Dir schwer, Anrufer zu unterbrechen und abzuweisen, weil Du nicht die richtige Ansprechperson dafür bist?

Dann möchten wir Dich mit diesem Workshop dazu einladen, Deine Gesprächsführung, Dein Auftreten und Verhalten am Telefon noch professioneller, klarer und zielgerichteter zu gestalten.

### Seminarziele:

#### Am Ende des Workshops...

- ... kennst Du Strategien, um Telefonate strukturiert und ergebnisorientiert durchzuführen
- ... kommst Du bei Telefonaten schneller zum Grund des Anrufes und vermeidest unnötige Umwege
- ... beendest Du Telefonate mit konkreten Ergebnissen, verbindlichen Vereinbarungen und klaren weiteren Handlungsschritten
- ... kannst Du Telefonkonferenzen klar strukturieren – von der notwendigen Vorbereitung über die effiziente Durchführung zur verbindlichen Nachbereitung

### Themen und Fragestellungen, die bearbeitet werden:

Eine Schwerpunktsetzung erfolgt in Abstimmung mit den Teilnehmenden.

- Gesprächsführung am Telefon: von der Meldeformel bis zu Vereinbarungen und Abschluss: freundlich, kompetent und konzentriert
- Auftragsklärung am Telefon: professionell, zielorientiert und effizient
- Die Überleitung von Gespräch zu Beratungsleistung
- Den Kundennutzen im Fokus: Wer und Was ist hier das Richtige?
- Telefonkonferenzen: moderieren, strukturieren und zu Ergebnissen kommen

Gefördert durch:



Die Beraterfortbildungen sind Teil des Bundesprogrammes Ökologischer Landbau und andere Formen nachhaltiger Landwirtschaft (BÖLN) - initiiert und finanziert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL).

## Methoden

Trainer-Input, Gruppenarbeit, Übungen und Rollenspiele mit aktuellen Themen der Teilnehmenden

## Teilnehmende

Das Angebot richtet sich an alle Beraterinnen und Berater mit Bezug zur ökologischen Landwirtschaft, die ihre Beratungsarbeit verbessern und effektiver telefonieren möchten.

Voraussetzung ist die Teilnahme während der gesamten Seminardauer.

## Trainer

Martin Horneber, entra Unternehmensentwicklung

---

## Organisatorisches

---

### Termin/Dauer

Beginn: Mittwoch, 29. April 2020, 11.30 Uhr

Ende: Donnerstag, 30. April 2020, 15.30 Uhr

Voraussetzung ist die Teilnahme während der gesamten Seminardauer.

### Tagungsort und Anreise

Schloss Buchenau

Hermann-Lietz-Str. 13

36132 Eiterfeld-Buchenau

[www.schloss-buchenau.de](http://www.schloss-buchenau.de)

Anfahrt: [http://www.schloss-buchenau.de/mydata/pdf/Info\\_Wegbeschreibung.pdf](http://www.schloss-buchenau.de/mydata/pdf/Info_Wegbeschreibung.pdf)

### Kosten

Ca. 139 € im EZ mit Vollverpflegung bei 1 Übernachtung (Übernachtung und Frühstück: 65 €, Verpflegung: 74 €).

Über die Kosten erhalten Sie direkt vom Tagungshaus eine entsprechende Rechnung.

Sonstige Kursgebühren fallen keine an.

### Anmeldung

Mit beiliegendem Anmeldeformular an [seminare@fibl.org](mailto:seminare@fibl.org) oder per Fax an 06322-989701.

Anmeldefrist: Dienstag, 07.04.2020

### Kontakt

FiBL Akademie, Elsa Gerhard, Weinstraße Süd 51, 67098 Bad Dürkheim,

Tel.: 06322 98970 227, Email: [elsa.gerhard@fibl.org](mailto:elsa.gerhard@fibl.org)

Gefördert durch:



Die Beraterfortbildungen sind Teil des Bundesprogrammes Ökologischer Landbau und andere Formen nachhaltiger Landwirtschaft (BÖLN) - initiiert und finanziert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL).

## Verbindliche Anmeldung

Anmeldefrist: Dienstag, 07.04.2020

[seminare@fibl.org](mailto:seminare@fibl.org) oder Fax: 06322-989701

Seminar  
„Erfolgreich am Berater\*innen-Telefon“

PLZ und Ort  
36132 Eiterfeld-Buchenau

Datum  
29.-30.04.2020

## Angaben zur Organisation

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ und Ort

Telefon

E-Mail

Firma/ Institution

## Verpflegung

- Vegetarisch 74,00 €       Fleisch 74,00 €

Hinweise zu Nahrungsmittelunverträglichkeiten/ Allergien:

## Übernachtung

- Keine Übernachtung       Einzelzimmer inkl. Frühstück 65,00 €

## Datenfreigabe/ -nutzung

Zur besseren Vernetzung der Teilnehmenden untereinander erstellen wir eine Liste mit Kontaktdaten. Diese enthält folgende Angaben: Vorname, Nachname, Organisation, Straße, PLZ, Ort, Telefon, E-Mail.

- Ich stimme der Aufnahme meiner Kontaktdaten in die TN-Liste zu.  
 Ich möchte nicht, dass meine Daten in der Liste aufgenommen werden.

FiBL und seine Kooperationspartner führen neben dieser Veranstaltung weitere Seminarreihen und Projekte durch. Hierüber informieren wir als FiBL Projekte GmbH Interessierte in unregelmäßigen Abständen.

- Ich stimme zu, dass meine Daten zum Zweck der Information durch die FiBL Projekte GmbH gespeichert und genutzt werden dürfen. Ich kann diese Erklärung jederzeit widerrufen.  
 Ich stimme NICHT zu, dass meine Daten zum Zweck der Information durch die FiBL Projekte GmbH gespeichert und genutzt werden dürfen. Ich kann diese Erklärung jederzeit widerrufen.

Bei Nichtteilnahme mit einer Absage <14 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden eventuelle Stornogebühren des Tagungshauses in Rechnung gestellt, wenn kein Ersatzteilnehmer gestellt werden kann. Bei einer Absage ab 2 Tage vor der Veranstaltung werden zusätzlich 30€ Bearbeitungsgebühr erhoben.

- Ich habe die AGB der FiBL Projekte GmbH ([www.fibl.org](http://www.fibl.org)) gelesen, akzeptiere diese und melde mich verbindlich an.

Ort, Datum

Unterschrift

Gefördert durch:



Die Beraterfortbildungen sind Teil des Bundesprogrammes Ökologischer Landbau und andere Formen nachhaltiger Landwirtschaft (BÖLN) - initiiert und finanziert durch das Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL).