



**Mitarbeitendenseminar:**

**Wirkungsvoll kommunizieren**

**Wann: Freitag, 23. Mai 2025**

**Wo: VSEMH c/o Handel Schweiz, Viaduktstrasse 8, 4051 Basel**

## Mitarbeitendenseminar: Wirkungsvoll kommunizieren

<b>Seminarziele:</b>	Das Ziel des Seminars ist die Vermittlung von Techniken zur verkaufsbewussten Kommunikation und für überzeugende Beratungs- und Verkaufsgespräche am Telefon. Die Teilnehmenden kennen Wege, die Kundenbeziehungen mittels Telefon zu verstärken, Konflikt-Situationen sicher zu meistern und selbstbewusst am Telefon zu verhandeln. Auch privat bewusster und wirkungsvoller zu kommunizieren.
<b>Teilnehmerkreis:</b>	Mitarbeitende in Unternehmen, die mit Geschick und Können Kundentelefonate meistern möchten.

**Durchführungsort:** Sekretariat des VSEMH  
c/o Handel Schweiz  
Viaduktstrasse 8, 2. OG, 4051 Basel  
☎ +41 61 228 90 30  
[Startseite Handel Schweiz](#)  
[Google maps Standort anschauen](#)

**Termin: (eintägiges Seminar):**  
Freitag, 23. Mai 2025, **8.30 Uhr – 16.30 Uhr (Mittagessen 45 min.)**

**Referentin:**



**Frau Danielle L. Cuoni**

Frau Cuoni ist seit 2007 selbständige Seminarleiterin. Sie führt firmenspezifische Seminare, Workshops und Trainings in den Bereichen Kommunikation, Telefonkommunikation, Verkauf, Führung, Individuelle Coachings durch. Seit vielen Jahren leitet sie dieses Telefonseminar für den VSEMH mit grossem Erfolg.

- Gesprächsstruktur (In- und Outbound)
- Aktives Zuhören
- Annahmen treffen
- Empathie
- Die Magie des Fragens / Fragetechniken
- 4 Ohren Modell (Schulz von Thun)
- Die Kraft der Sprache
- Formulierungen und deren Wirkung
- Reklamationen
- Mit persönlichen Angriffen umgehen
- Der psychologische Nebel
- Eigener Script für Outboundgespräche erstellen

**Teilnehmende:** Minimum 6 Teilnehmer (Die Plätze werden nach Eingang der Anmeldung vergeben. Bei Bedarf wird ein weiterer Termin angeboten).

**Methoden:** Interaktiv, mit vielen Übungen und Rollenspielen. Locker, kurzweilig, bedürfnisgerichtet.

**Unterlagen:** Die Seminarunterlagen werden in der Veranstaltung abgegeben.

**Übernachtung:** Falls Sie eine Übernachtungsmöglichkeit benötigen, setzen Sie sich bitte mit dem Sekretariat in Verbindung.

**Kosten:** **Mitglieder SSHV o. VSEMH:** CHF 500.- p. P. inkl. Unterlagen, Lunch und Kaffeepausen (Exkl. 8.1% MwSt.)

**Nicht Mitglieder:** CHF 750.- p. P. inkl. Unterlagen, Lunch und Kaffeepausen (Exkl. 8.1% MwSt.)

**Anmeldeschluss:**

**Freitag, 28. März 2025**

**Anmeldung formlos per E-Mail an [ichampaneri@handel-schweiz.com](mailto:ichampaneri@handel-schweiz.com)  
oder mittels beiliegendem Anmeldetalon.**

**Ihr Kontakt:**

Indira Champaneri

☎ +41 61 228 90 30

[ichampaneri@handel-schweiz.com](mailto:ichampaneri@handel-schweiz.com)

**Anmeldetalon „Wirkungsvoll kommunizieren“ vom Freitag, 23. Mai 2025****Firma:**

---

**Strasse:****PLZ/Ort****Tel.:**

---

**Name:****Vorname:****Funktion :****E-Mail :**

---

**Name:****Vorname:****Funktion:****E-Mail**

---

**Name:****Vorname:****Funktion:****E-Mail**

---

**Datum****Firmenstempel / Un-  
terschrift**

---

**Anmeldung schriftlich an:****Verband Schweizerischer Edelstahl-  
und Metallhändler VSEMH  
c/o Handel Schweiz  
I. Champaneri  
Viaduktstrasse 8  
4010 Basel**oder per E-Mail an [ichampaneri@handel-schweiz.com](mailto:ichampaneri@handel-schweiz.com)**Herzlichen Dank für Ihre Anmeldung!**