

Telefontraining

Beschreibung

In diesem Training erlangen die Teilnehmenden Fähigkeiten und Stärken, die ihnen den Umgang mit Anrufern erleichtern, insbesondere in problematischen Situationen. Stilvoller Umgang mit Anrufern, auch wenn diese schwierig sind, wird geübt. Die Teilnehmenden lernen, mit dem Anrufer eine Win-Win-Beziehung aufzubauen.



Dauer:

2 Tage

Inhalte

Die Bedeutung der eigenen Einstellung

Die Wirkung von Stimme und Körperhaltung am Telefon

Das positive Gesprächsklima als Basis für jeden Anruf

Die Rolle der Gefühle

Eine Beziehung im Gespräch aufbauen und Sympathie vermitteln

Unterschiedliche Arten von Kommunikationsstörungen, deren Vermeidung und Behebung

- Vorbeugung und Lösung von Kommunikationsstörungen
- Die Kunst des Hinhörens

Schwierige Situationen erkennen – Ein Konflikt kündigt sich an... Immer!

- Sprachliche und körpersprachliche Signale für Konflikte
- Wie kann man sich anbahnende Konflikte entschärfen?

Stress im Gespräch nutzen... auch den eigenen

- Woher kommt der Stress beim Gespräch?
- Die positiven Effekte
- Die Rolle der Gefühle

In schwierigen oder gar extremen Situationen souverän reagieren

- Der Umgang mit den eigenen Emotionen
- Selbstbewusstsein im Gespräch
- Deeskalationstechniken

Ein persönlicher Werkzeugkasten, um Gespräche angenehm zu gestalten

Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen

Umsetzung

Die oben dargestellten Inhalte fließen ineinander. Die einzelnen Inhaltspunkte werden mit praktischen Beispielen demonstriert. Die neu erworbenen Kenntnisse können von den Teilnehmenden direkt ausprobieren und erlebt werden.