

Der gute Ton am Telefon

- > Telefontraining
- > Serviceorientierte Kommunikation

Telefonate stellen eine wichtige Kommunikationsschnittstelle im Arbeitsalltag zu Kund*innen oder zu firmeninternen Mitarbeiter*innen dar. Das Telefonat ist dabei Dreh- und Angelpunkt beim Informationsaustausch, direkten Beratungsgesprächen oder auch bei Entgegennahme von Kritik und Beschwerden.

Kommunikation am Telefon ist besonders sensibel! Unser Ausdruck und Verhalten am Telefon wirkt als akustische Visitenkarte der Organisation und der eigenen Person. Mit wenigen Worten hinterlassen wir oft den entscheidenden Eindruck beim Gesprächspartner, der für den weiteren Kontakt besonders wichtig sein kann.

Ein freundliches und professionelles Auftreten am Telefon gilt heute als selbstverständlich. Insbesondere in schwierigen Gesprächssituationen gilt es, den richtigen Ton zu finden, Missverständnisse zu vermeiden, persönliches Einfühlungsvermögen zu zeigen und dabei gleichzeitig Präsenz und Flexibilität zu wahren, um im besten Sinne den Kunden und Gesprächspartner professionell zu beraten und mögliche Hilfen anzubieten. Das ist nicht immer leicht!

Ihr Nutzen

Sie erweitern Ihre Gesprächskompetenz und lernen differenzierte Vorgehensweisen bei verschiedenen Gesprächsanlässen am Telefon. Sie werden sensibilisiert für die eigene Wirkung in Gesprächen, verbessern Ihre Sprechtechnik und erhöhen Ihre Empathie.

- ✓ Professionelle Gesprächsführung erhöhen
- ✓ Persönliche Ausdrucksfähigkeit erweitern
- ✓ Souveräner und professioneller Umgang mit `schwierigen Gesprächspartnern`
- ✓ Aufheben von Blockaden, mehr Entspannung im Alltag

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aller Ebenen, die regelmäßig mit Kunden*innen telefonieren und ihre Telefonkompetenz erhöhen wollen, sowie souveräner und kompetenter schwierige Gesprächssituationen meistern wollen.

Methode

Inputs und Lehrgespräche, Einzel- und Gruppenübungen, Erfahrungsaustausch, praktische Gesprächsübungen am Telefon mit anschließender Auswertung, Reflexion, Feedback.

Einsatz einer Telefontrainingsanlage.

Inhalte

Besonderheiten in der Kommunikation am Telefon

- Grundlagen der Kommunikation und Gesprächspsychologie
- Serviceorientiert & gute Kundenbeziehungen
- Empathie und innere Einstellung
- Klimafaktoren am Telefon: Sprache und Stimme als Wirkungsmittel

Professionelle Gesprächsführung

- Professionelle Gestaltung der verschiedenen Gesprächsphasen
- Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion
- Botschaften und Bedürfnisse erkennen
- Aktives Zuhören, Frage- und Feedbacktechniken

Heikle Gesprächssituationen souverän meistern

- Professioneller Umgang mit `schwierigen Gesprächspartnern`
- Umgang mit eigenem Ärger und persönlichen Angriffen
- Einwänden souverän begegnen

Seminarleitung

Angela Schmitz, Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Soziologin
Systemisches Coaching, Beratung & Training

Seminardauer

1 bis 2 Tage

Termine & Ort

Inhouse auf Anfrage

Seminargebühr

Auf Anfrage

Weitere Themenschwerpunkte

- ⇒ Beschwerden am Telefon
- ⇒ Umgang mit schwierigen Gesprächspartner*innen
- ⇒ Besserer Service: Telefonische Umfrage
- ⇒ Das Service-Gespräch

Auf Anfrage erstelle ich Ihnen ein für Sie angepasstes Trainingskonzept.