

SOUVERÄN AM TELEFON

Verzwickte Situationen meistern

PROFIL Mitarbeiter mit Telefonkontakt – intern und extern

ESSENZ Schwierige Gesprächssituationen können am Telefon recht plötzlich entstehen. Aus heiterem Himmel kann in einem Telefonat eine Welle des Ärgers über Sie hinweg rollen. Oder eine unbedachte Reaktion, wie auch ein unpassendes Wort kann das Gespräch eskalieren lassen. Solche „kritischen Situationen“ können geglättet oder besser noch vermieden werden, wenn einige wesentliche Punkte beherrzigt werden. Ziel dieses Trainings ist es, solch schwierige Gespräche souverän zu meistern, dabei und danach ausgeglichen zu sein oder von vorneherein schlechter Stimmung vorzubeugen.

METHODIK Impulsreferate, Gruppenarbeiten, aktivierende Übungen/Auflockerung, Rollenübungen und Fallstudien, Durchführung von Telefonaten, Aufzeichnung mit der Telefontrainingsanlage, Auswertung, strukturiertes Feedback.

DAUER 1 Tag | Hamburg

INHALTE **Hintergründe**

Weshalb entstehen schwierige Gespräche?

Wichtige Stufen und Bestandteile bei schwierigen, emotionalen Gesprächen

„Typische“ Fehler bei schwierigen Gesprächen

Chancen für Kunden, Unternehmen und Mitarbeiter

Werkzeuge

Eine positive Gesprächsatmosphäre wieder herstellen

Reizworte und Weichmacher vermeiden

Spannungen lösen durch Fragen und Aktiv zuhören

Grenzen setzen durch ICH-Botschaften