



Qualifikation - Präsentation

Telefonieren - aber richtig

GEKONNT UND SERVICEORIENTIERT TELEFONIEREN,
AUCH IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN.

Inhalt

- Kommunikation: was klingt gut am Telefon, was schlecht?
- Positive und aktive Begriffe verwenden
- Gut organisiert besser telefonieren
- So schaffen Sie ein positives Gesprächsklima
- Eine Beschwerde: So glätten Sie die Wogen
- Umgang mit schwierigen Anrufern und Situationen
- Ihre Stimme als Visitenkarte

Zielgruppe

Der Innendienst, Mitarbeiter aus Abteilungen, die häufig telefonieren. Sekretärinnen, Assistenten, Sachbearbeiter, Existenzgründer und Selbständige. Alle Branchen.

Methodik

Trainerinput, Gesprächssimulationen, Gruppenübungen, Diskussion, Übungen mit der mobilen Telefonanlage, Aufzeichnung und Analyse der Telefonate.

Dauer

- 1/2 Tag oder 1 Tag

Trainer

Petra Owen: Trainerin, Business-Coach, Speaker, Autorin, Dozentin

Teilnehmerstimmen

„Praxisnah, leicht anzuwenden. Hat Spaß gemacht und vieles wieder ins Bewusstsein gerufen. Sehr kompetente Trainerin.“

Gut telefonieren kann doch jeder...?

Dennoch gibt es immer wieder Situationen, in denen Mitarbeiter durch falsche Wortwahl und falschen Tonfall Kunden verärgern oder sogar noch Schlimmeres auslösen.

In diesem Training werden typische Telefonsituationen und Anruftypen besprochen und der professionelle Umgang mit diesen geübt. Die eigene Persönlichkeit und die Wirkung der eigenen Stimme werden den Teilnehmern durch Aufzeichnungen mit der mobilen Telefonanlage bewusst und gemeinsam analysiert. Die Teilnehmer lernen eigene Widerstände, Stresssituationen, Angriffe und Gefahren der Kommunikation am Telefon zu erkennen. Ebenso, wie sie diese durch geeignete Wortwahl und passende Gesprächstechniken vermeiden oder umgehen.

Mustertelefonate mit Aufzeichnung durch die mobile Telefonanlage (Telefonkoffer) helfen Kommunikationsmuster zu erkennen bzw. zu verändern.

Auch wenn die Analyse bzw. Aufnahme den Teilnehmern anfangs häufig „Angst macht und abschreckt“, liegt hierin die höchste nachhaltige Veränderung und im Nachgang war alles „überhaupt nicht mehr schlimm“.

Mehr Informationen & Anmeldung:

info@guerrilla.de • Tel. 030-480 97 170 • www.guerrilla.de