

■ Kommunikation und Konfliktbewältigung am Telefon



Die Mitarbeiter*innen der Verwaltung haben zu den Bürger*innen häufig am Telefon Kontakt. Dabei geht es einerseits darum, Informationen zu manchmal komplexen Sachverhalten auszutauschen, um Entscheidungen vorzubereiten und transparent zu machen. Häufig geht es aber auch darum, mit Unzufriedenheit, Beschwerden und Konflikten umzugehen. Dies ist am Telefon besonders deshalb schwierig, weil hier nur die sprachlichen Wirkungsmittel zur Verfügung stehen. Im Seminar werden Lösungsstrategien für die telefonische Beratung und damit verbundene typische Kommunikationsprobleme am Telefon aufgezeigt und trainiert, um Auseinandersetzungen mit den Anrufern zu vermeiden bzw. zu entschärfen.

■ Ziel des Seminars

Ist es, den Teilnehmer*innen eine praxisnahe Hilfestellung für die Kundenkommunikation am Telefon zu geben. Insbesondere die Kommunikation in Problem- und Konfliktsituationen wird anhand zahlreicher praktischer Fälle reflektiert und trainiert.

■ Inhaltsübersicht

- Die Repräsentation der Verwaltung am Telefon
- Erwartungshaltung des Anrufers und der Mitarbeiter*innen
- Die Sprache als wichtigstes Wirkungsmittel beim Telefonat
- Aufbau telefonischer Beratungsgespräche
- Individuelles Eingehen auf den Gesprächspartner
- Frage- und Argumentationstechniken am Telefon
- Umgang mit Verständigungsschwierigkeiten
- Die Vermittlung ablehnender Entscheidungen am Telefon
- Die Behandlung von Beschwerden und Einwänden
- Umgang mit Konflikten und Aggressionen
- Umgang mit den eigenen negativen Emotionen und Stress

