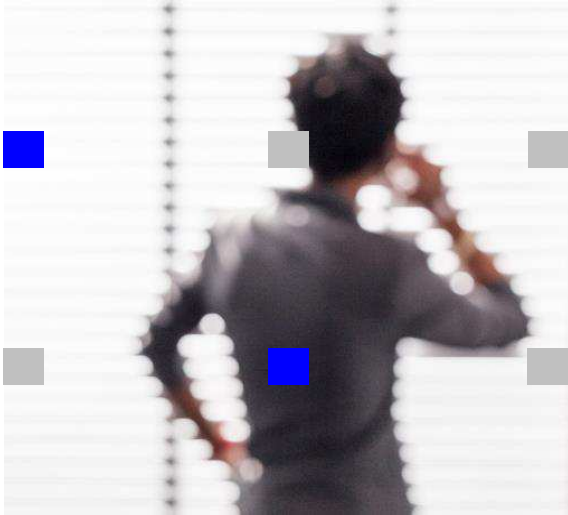


■ Kommunikation und Konfliktbewältigung am Telefon



Die telefonische Kontaktaufnahme ist für viele Menschen ein schneller und üblicher Weg, um kurzfristig Informationen einzuholen, Organisatorisches zu regeln oder sich beraten zu lassen. 'Schnell und ohne großen Aufwand zum Ziel zu kommen' lautet häufig die Erwartungshaltung, die an den Griff zum Hörer geknüpft wird. Dabei ist gerade das Telefongespräch eine schwierige Kommunikationssituation, da beide Gesprächspartner allein auf das Medium Sprache angewiesen sind. Insbesondere in Problem- und Konfliktsituationen erfordert dies gezielte Gesprächstechniken, um Auseinandersetzungen mit den Anrufern zu vermeiden und insgesamt zu einer freundlichen Außendarstellung der Institution beizutragen.

■ Ziel des Seminars

Ist es, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern gezielte Hilfestellung zu geben, wie sie die Erwartungshaltungen der Anrufer erfüllen und auch eigene Aufgaben effizient telefonisch erledigen können. Insbesondere die Kommunikation in Problem- und Konfliktsituationen wird anhand zahlreicher praktischer Übungen trainiert.

■ Inhaltsübersicht

- Die Repräsentanz des Betriebes am Telefon
- Erwartungshaltung des Anrufers und der Mitarbeiter
- Die Sprache als einziges Wirkungsmittel beim Telefonat
- Individuelles Eingehen auf den Gesprächspartner
- Frage- und Argumentationstechniken am Telefon
- Die Behandlung von Beschwerden und Einwänden
- Aufbau telefonischer Beratungs- und Verhandlungsgespräche
- Die Vermittlung ablehnender Entscheidungen am Telefon

