

1 Tag Telefonkommunikation – mehr als nur telefonische Erreichbarkeit

Telefonische Präsenz und Erreichbarkeit gilt heute als selbstverständlich und wird für Unternehmen als Voraussetzung für erfolgreiches Handeln angesehen.

Wie in einem persönlichen Gespräch, hat auch der Gesprächspartner im Telefongespräch das Recht auf Höflichkeit sowie zuvorkommendes und respektvolles Verhalten. Dies ist ein Garant für Unternehmenserfolge. Nur weil der Gesprächspartner nicht real vor einem steht, entbindet es den Telefonierenden nicht vor entsprechendem positivem Verhalten. Denn: die innere Haltung sowie die persönliche (emotionale) Stimmung schwingt in der Stimme eines jeden einzelnen mit. Richtiges Telefonieren ist viel schwieriger, als ein persönliches Gespräch, da uns wichtige Informationen fehlen, die wir normalerweise aus der Körperhaltung und der Körpersprache des Gesprächspartners intuitiv erfassen und auswerten und somit Einfluss auf das Gespräch nehmen und entsprechend einwirken können.

Ziel: Die Seminarteilnehmer lernen ihre eigene, innere Haltung am Telefon positiv zum Ausdruck zu bringen und somit auf den Gesprächsteilnehmer und den Verlauf des Gesprächs indirekt einzuwirken.

- Inhalte:**
- Positive Formulierung
 - Exakte Darstellung von Sachverhalten
 - Fragestellung & Feedback am Telefon
 - Sicherheit in der Telefonkommunikation
 - Verhalten bei telefonischen Reklamationen
 - Kommunikation vs. Interpretation
 - Schwierige Situationen situativ angemessen behandeln
 - Innere Einstellung zum Telefon
 - Richtiges Zuhören am Telefon
 - Praktische Übungen (mit Video-Feedback)
 - Gruppendiskussion