

GUT AM TELEFON KOMMUNIZIEREN

Telefonieren stellt uns vor eine besondere Herausforderung: Die Körpersprache mit all ihren wichtigen Informationen fehlt. Um Missverständnisse zu vermeiden, sind wir gefordert, unser Anliegen besonders zielgerichtet darzustellen. Die Stimme und der Ausdruck haben eine besonders starke Wirkung und ergeben zusammen mit einer guten Aussprache unsere akustische Visitenkarte. Der Ton macht dabei die Musik. Doch wie kann man eilige Situationen gut am Telefon bewältigen, schwierige Themen höflich und diskret ansprechen und auch in hitzigen Situationen sachlich und freundlich bleiben?

Inhalte

- Die Psychologie des Telefonierens: richtige Körperhaltung, Stimmführung, Aussprache, Dialekt, Sprechtempo, Ausdruck, Wortwahl und das Wahrnehmen von Stimmungen
- Schwierige Kommunikationssituationen und schwierige Gesprächspartner: Beschwerden entgegennehmen, schwierige Anliegen formulieren
- Telefonieren in Stresssituationen: mit hohem Arbeitsaufkommen umgehen
- Telefon-Knigge

INFORMATIONEN

Ort: Berlin

Termin: 10.09.2018

Trainerin: Sibylle Lottermoser

Anmeldung bis: 16.07.2018

Fortbildungspunkte: 1

Sie sind in diesem Seminar richtig, wenn

... Sie Ihre Kommunikation am Telefon verbessern wollen, gut gehört und verstanden werden möchten und sich für psychologische Hintergründe des Telefonierens interessieren.

