

# TELEFONINTENSIVTRAINING

Erfolgreiche Kommunikation

**Professionelles Verhalten bei schwierigen Gesprächen am Telefon stellt uns vor besondere Herausforderungen: Die Körpersprache mit all ihren wichtigen Informationen fehlt. Deshalb sind wir gefordert, unser Anliegen besonders hörengerichtet darzustellen, um Missverständnisse zu vermeiden. Stimme und der Ausdruck haben am Telefon eine starke Wirkung und ergeben zusammen mit einer guten Aussprache unsere akustische Visitenkarte. Doch wie kann man auch zeitbemessene 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
  - Wirkungsmechanismen: Richtige Körperhaltung, Stimmführung, Aussprache, Dialekt, Sprechtempo, Ausdruck, Wortwahl, Stimmungen wahrnehmen
- Schwierige Kommunikationssituationen
- Schwierige Gesprächspartner: Beschwerden entgegennehmen, schwierige Anliegen formulieren, Telefonieren in Stresssituationen: mit hohem Arbeitsaufkommen umgehen, mehrere Telefonate gleichzeitig entgegennehmen
- Telefon-Knigge



## Sie sind in diesem Seminar richtig, wenn

... Sie Ihre Fähigkeiten, am Telefon überzeugend aufzutreten, verbessern wollen, gut gehört und verstanden werden möchten.

... Sie interessiert an den psychologischen Hintergründen des Telefonierens sind.

## INFORMATIONEN

Ort: Berlin

Termin: 30.08.2019

Trainerin: Sibylle Lottermoser

Anmeldung bis: 05.07.2019

Fortbildungspunkte: 1