



Fachlich
überzeugen

Verwaltung

Serviceorientiert und souverän am Telefon

Kommunikation am Telefon zu beherrschen, ist eines der schwierigsten Aufgaben in unserem Arbeitsalltag. Uns fehlt der Blickkontakt und die Mimik unseres Gesprächspartners. Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen. Es ist wichtig, dass Mitarbeitende Techniken kennen, sich selbst in kritischen Situationen zu schützen und gleichzeitig Kontrolle über das Gespräch zu behalten, um zu einem konstruktiven Gesprächsabschluss zu gelangen.

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen

Ziel

Mit Hilfe dieses Seminars werden die Teilnehmenden

- ihre Gesprächsführung reflektieren und verbessern können.
- Techniken zum Verarbeiten des Erlebten und zum eigenen Schutz erlernen.
- wissen, wie sie ihre Ressourcen stärken können, um mit schwierigen emotionalen Situationen am Telefon umzugehen.

Inhalte

Perspektivwechsel

- Erwartungen des Anrufers
 - Realität des Kunden und eigene Realität
- Stärken erarbeiten
- Was gelingt bereits gut?
 - Wo komme ich an meine Grenzen

Deeskalierende Instrumente

- Ich-Botschaften, Beziehungsebene vs. Sachebene
- Abgrenzungstechnik
- Aktives Zuhören

Positive und kundenorientierte Formulierungen

Körpersprache

- Tonalität, Sprache
- Stimmlage und Lautstärke

Gesundheit

- Gesunde innere und äußere Haltung

- Stresssituationen vermeiden



Präsenzseminar

Dauer

2 Tage



Buchung unter seminare.charite.de

fortbildung@charite.de
+49 30 450 576 666