

Seminar-Nr. 06030

Erfolgreiche Kommunikation am Telefon

Termin

15.11.2023 - 16.11.2023 , 14 Stunden

15.11.2023 von 09:30 bis 17:00 Uhr,

16.11.2023 von 08:30 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Beschäftigte aus der Verwaltung, die häufigen telefonischen Kundenkontakt haben Beschäftigte aus den Servicecentern.

Inhalte

1. Innere Einstimmung, Einstellung und Vorbereitung
2. Serviceorientierung am Telefon und Kundenerwartungen
3. Grundlagen der Kommunikation
4. Aufbau eines Telefongesprächs
5. Gesprächssteuerung – die Zügel in der Hand behalten
6. Positive, aktive Ausdrucksweise und sicheres Auftreten
7. Empathie und gute Beziehungen
8. Beziehungsfallen im Kundenverkehr
9. Die zufriedenstellende Beschwerde- und Reklamationsbehandlung am Telefon
10. Schwierige oder fordernde Anrufe und der Umgang damit
11. Innere Balance – was tun, wenn ich nicht so gut "drauf" bin?

Ziele und Methoden

Häufig kommt der erste Kontakt der Bürgerinnen und Bürger mit der Verwaltung über das Telefon zustande. Auch viele weitere Kontakte laufen über das Telefon. Das Telefon ist also wie eine verbale Visitenkarte für die Verwaltung. Schon bei der Begrüßung werden die "Weichen" gestellt, wie das Gespräch weiter verläuft. Danach gilt es mit Herz (Empathie) und Verstand (Kommunikationswerkzeuge) das Gespräch souverän zu führen. Ein gelungener Gesprächsabschluss mit allen wichtigen Elementen macht dann aus dem Telefongespräch eine "runde" Sache. Dies gilt für externe als auch für interne Telefonate.

Auch kommt es vor, dass verärgerte Anrufende zunächst erstmal "Dampf" ablassen. Das gilt es nicht nur auszuhalten, sondern immer souverän aufzufangen. Nicht wirklich einfach.

Manchmal wird das Telefon auch als störend empfunden, insbesondere dann, wenn viele andere Arbeiten anliegen, die besondere Konzentration erfordern. Hier gilt es, damit gelassen und konstruktiv umzugehen – doch wie? In dieser Fortbildung erhalten Sie nicht nur praxis- und handlungsorientierte Werkzeuge für den täglichen konstruktiven Umgang mit der Kundschaft

am Telefon, sondern auch Anregungen, um eigene Ressourcen zu aktivieren, um der Aufgabe und sich selbst noch gerechter zu werden. Elemente aus dem positiven Denken und eine gesunde Portion Humor unterstützen nachhaltig Ihren Lernerfolg.

Referent/-in
Christina Gutzeit, Kommunikationstrainerin

Ort
Verwaltungsakademie
Bordesholm