


## Zielgruppe

Mitarbeitende mit Telefonkontakt – intern und extern

## Essenz

Schwierige Gesprächssituationen können am Telefon recht plötzlich entstehen. Aus heiterem Himmel kann in einem Telefonat eine Welle des Ärgers über Sie hinweg rollen. Oder eine unbedachte Reaktion, wie auch ein unpassendes Wort kann das Gespräch eskalieren lassen. Solche „kritischen Situationen“ können geglättet oder besser noch vermieden werden, wenn einige wesentliche Punkte beherzigt werden.

Ziel dieses Trainings ist es, solch schwierige Gespräche souverän zu meistern, dabei und danach ausgeglichen zu sein oder von vornherein schlechter Stimmung vorzubeugen.

## Methodik

Impulsreferate, Gruppenarbeiten, aktivierende Übungen / Auflockerung, Rollenübungen und Fallstudien, Durchführung von Telefonaten, Aufzeichnung mit der Telefontrainingsanlage, Auswertung, strukturiertes Feedback.

## Umfang

1 Tag

## Inhalt

### Hintergründe

- Weshalb entstehen schwierige Gespräche?
- Wichtige Stufen und Bestandteile bei schwierigen, emotionalen Gesprächen
- „Typische“ Fehler bei schwierigen Gesprächen
- Chancen für Kunden, Unternehmen und Mitarbeiter

### Werkzeuge

- Eine positive Gesprächsatmosphäre wieder herstellen
- Reizworte und Weichmacher vermeiden
- Spannungen lösen durch Fragen und Aktiv zuhören
- Grenzen setzen durch ICH-Botschaften