Telefontraining - Professionelle Kundenkommunikation per Telefon, Teams & Co. (TPKT)

ID TPKT **Price** CHF 950.—(excl. VAT) **Duration** 1 days

Who should attend

Jeder für den die Telefonie eine wichtige Rolle in der beruflichen Tätigkeit einnimmt (bspw. Mitarbeiter im Service Desk, Vertrieb, Kundenservice..).

Course Objectives

Ziel des Seminars ist es, die anwesenden Personen mit hinreichend Wissen, Empathie und Selbstsbewusstsein auszustatten. Zentraler Aspekt sind in diesen Zusammenhang Tools, die einerseits die Wahrnehmung der Gesprächssituation vielschichtiger erleben lassen und andererseits Wege der Dialoggestaltung anbieten. Hinzu kommt auch die Betrachtung der eigenen Selbstempfindung.

Die erworbene Kombination aus Fachkompetenz und Intuition wird folgende Effekte erzielen:

- eine differenziertere Betrachtung des Gegenübers, dessen Auftreten und Anliegen
- gezieltere Reaktion auf Anliegen und Verhalten des Gegenübers
- ein 'stabileres' Auftreten durch angemessene Gesprächsführung
- mehr Rückhalt aus sich selbst heraus durch bewusste Resilienz und Selbstwirksamkeit

Course Content

Telefon – Kontakt zum Unternehmen

- Kundschaft, Interessierte, Mitarbeitende <-> Unternehmen
- Ziele und Wünsche auf beiden Seiten

Das Gespräch aus Sicht verschiedener Dialogmodelle und deren Praxis

- Vier Ebenen (Schulz v. Thun)
- Transaktionsanalyse (Berne)

Gesprächsausbau in Phasen

1. Begrüssung und Meldung
2. Anliegen
3. Lösungsansätze
4. Zusammenfassung, Vereinbarung
5. Abschied

Dialogtechniken

- Aktives Zuhören
- Fragen stellen: Sokratischer Dialog
- Paraphrasieren
- Überbrücken

Sprachlicher Ausdruck

- Lautstärke, Melodie, Artikulation, Pausen
- Wortwahl und Satzbau

Besondere Herausforderungen und De-Eskalation

- Verallgemeinerungen
- Konflikte / Aggression
- Angriffe, Unsachlichkeit, Beleidigungen

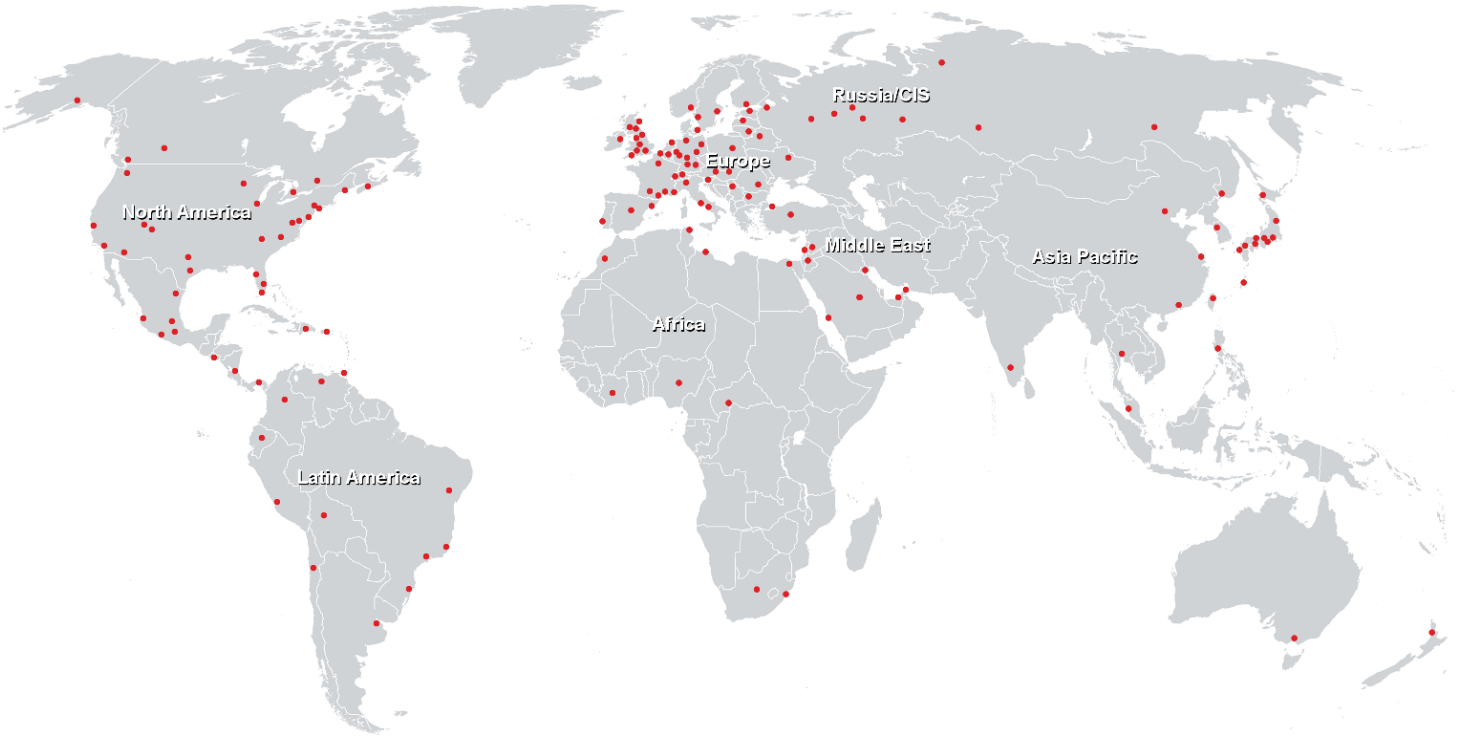
Nach dem Gespräch

- Ergebnisse
- Selbstbetrachtung
- Weitere Schritte / Massnahmen / Erkenntnisse

Methoden: Vortrag, Diskussion, Übungen, Rollenspiele

Telefontraining - Professionelle Kundenkommunikation per Telefon, Teams & Co. (TPKT)

Training Centres worldwide





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch