

Telefontraining für konfliktreiche Gespräche

Zielgruppe	Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist	
Ihr Nutzen	- Schwerpunkte des professionellen Telefongesprächs beherrschen - Handlungssicherheit am Telefon mit schwierigen und aggressiven Personen - Verhaltensstrategien zur Prävention kennen - emotionsarmer Umgang mit schwierigen Charakteren	
Inhalt	1. 10 goldene Regeln für den Deeskalierenden 2. Möglichkeiten von Sprache und Stimme – Der erste Eindruck beim Hörenden 3. Professionell die Arbeit am Telefon organisieren 4. Der Ton macht die Musik – Woher kommt der Tonfall beim Sprechen? 5. Anteil von Sache und Gefühl beim Telefonatsergebnis 6. Was ist möglich bei Dialekt, individueller Lautstärke und Tonhöhe? 7. Geschicktes Reagieren auf schwierige Gesprächspartner 8. Umgang mit Arroganz, Aggressivität, Drohungen, Unterstellungen und Langrednern 9. Was reizt unsere Gesprächspartner zum Widerstand? 10. Das aktuelle deutsche und internationale Telefonalphabet	
Dozentin	Birgit Bernard	
Nummer	SK-02-07/20	
Termin	10. November 2020 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
Entgelt	110,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	143,00 €	Nichtmitglieder