

Telefontraining für konfliktreiche Gespräche

Zielgruppe Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist

Ihr Nutzen

1. Schwerpunkte des professionellen Telefongesprächs beherrschen
2. Handlungssicherheit am Telefon mit schwierigen und aggressiven Personen
3. Verhaltensstrategien zur Prävention kennen
4. 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

Nummer SK-02-07/21

Termin **25. Juni 2021** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Ort SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)

Entgelt 112,00 € Mitglieder des Zweckverbandes
146,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.skds.de informieren.