

Telefontraining für konfliktreiche Gespräche

Zielgruppe	Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist
Ihr Nutzen	<ol style="list-style-type: none">1. Schwerpunkte des professionellen Telefongesprächs beherrschen2. Handlungssicherheit am Telefon mit schwierigen und aggressiven Personen3. Verhaltensstrategien zur Prävention kennen4. Emotionsarmer Umgang mit schwierigen Charakteren
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. 10 goldene Regeln für den Deeskalierenden2. Möglichkeiten von Sprache und Stimme – Der erste Eindruck beim Hörenden3. Professionell die Arbeit am Telefon organisieren4. Der Ton macht die Musik – Woher kommt der Tonfall beim Sprechen?5. Anteil von Sache und Gefühl beim Telefonatsergebnis6. Was ist möglich bei Dialekt, individueller Lautstärke und Tonhöhe?7. Geschicktes Reagieren auf schwierige Gesprächspartner8. Umgang mit Arroganz, Aggressivität, Drohungen, Unterstellungen und Langrednern9. Was reizt unsere Gesprächspartner zum Widerstand?10. Das aktuelle deutsche und internationale Telefonalphabet
Dozentin	Birgit Bernard

Nummer	SK-02-07/25
Termin	18. Juni 2025 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	134,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 174,00 € Nichtmitglieder

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