

# Telefontraining für konfliktreiche Gespräche

<b>Zielgruppe</b>	Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist	
<b>Ihr Nutzen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schwerpunkte des professionellen Telefongesprächs beherrschen</li> <li>2. Handlungssicherheit am Telefon mit schwierigen und aggressiven Personen</li> <li>3. Verhaltensstrategien zur Prävention kennen</li> <li>4. Emotionsarmer Umgang mit schwierigen Charakteren</li> </ol>	
<b>Inhalt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 10 goldene Regeln für den Deeskalierenden</li> <li>2. Möglichkeiten von Sprache und Stimme – Der erste Eindruck beim Hörenden</li> <li>3. Professionell die Arbeit am Telefon organisieren</li> <li>4. Der Ton macht die Musik – Woher kommt der Tonfall beim Sprechen?</li> <li>5. Anteil von Sache und Gefühl beim Telefonatsergebnis</li> <li>6. Was ist möglich bei Dialekt, individueller Lautstärke und Tonhöhe?</li> <li>7. Geschicktes Reagieren auf schwierige Gesprächspartner</li> <li>8. Umgang mit Arroganz, Aggressivität, Drohungen, Unterstellungen und Langrednern</li> <li>9. Was reizt unsere Gesprächspartner zum Widerstand?</li> <li>10. Das aktuelle deutsche und internationale Telefonalphabet</li> </ol>	
<b>Nummer</b>	SK-02-07/23	
<b>1. Termin</b>	<b>24. Mai 2023</b> von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
<b>2. Termin</b>	<b>27. September 2023</b> von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
<b>Ort</b>	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
<b>Entgelt</b>	122,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	159,00 €	Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.skdsd.de](http://www.skdsd.de) informieren.