



## Inhalt

### |Gründe für schwierige Anrufe

- Ärgernisse im Alltag
- Beschwerden und Reklamationen
- Reaktionen und Persönlichkeit

### |Steuerung von Gesprächen

- Ziele der Gesprächssteuerung
- Möglichkeiten der Steuerung
- Inhalts- und Sachebene
- Abbau aufgestaunten Ärgers
- Klärung des Anliegens
- Suche nach einer Lösung
- Positiver Abschluss

### |Gesprächsförderer und Gesprächsstörer

- Nachfragen und Zuhören
- Zustimmung und Wertschätzung
- Ent-Emotionalisierung
- Stolpersteine im Gespräch

### |Umgang mit Kritik

- Sachliche und persönliche Kritik
- Echte Kritik und falsche Vorwürfe unterscheiden
- Fehler beim Empfangen von Kritik
- Hinführung zu konstruktiver Kritik
- Setzen von Grenzen

### |Schwierige Mitmenschen am Telefon

- Nörgler und Besserwisser
- Aggressive und Choleriker
- Zyniker und Überhebliche

### |Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

- Das Gute an Beschwerden und Reklamationen

## Telefontraining

Umgang mit (aufgebrachten) Anrufern

*Das ist unmöglich, das geht so nicht, das kann doch nicht wahr sein, ...*

Es gibt Kunden und andere Personen, die schlicht ihren Ärger los werden wollen. Da ist der Griff zum Telefon naheliegend.

Für Sie bedeutet das: Sie finden sich unvermittelt in der Situation, sich um ein Problem kümmern zu müssen und herauszufinden, worin die Ursache liegt. Gleichzeitig aber müssen Sie auch den aufgebrachten Anrufer beschwichtigen und sich womöglich noch unbegründete und ungerechte Beschuldigungen anhören.

Lernen Sie erprobte Wege und Techniken kennen, solch schwierige Gespräche zu meistern.

### |Ziele

Mit der richtigen Strategie sind schwierige Gespräche am Telefon und der Umgang mit schwierigen Mitmenschen nicht schwer. Erfahren Sie,

- wie Sie die Situation schnell entschärfen
- wie Sie erboste Anrufer schnell zu einem sachlichen Gespräch zurück führen
- wie Sie auch in schwierigen Telefonaten für eine gute Gesprächsatmosphäre sorgen
- wie Sie das Gespräch durch geschicktes Fragen in Ihrem Sinne steuern
- wie Sie mit Beschwerden und Reklamationen umgehen
- wie Sie schwierigen Mitmenschen souverän begegnen.

### |Methoden

- Impulsreferate als Vermittlungsmethoden
- Diskussion zum Erfahrungsaustausch
- Partnerarbeit und Gruppenarbeit als Übungsmethoden
- Einzelarbeit zur Transferförderung
- Rollenspiel als Praxissimulationen

### |Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Kontakt mit Kunden stehen.

### |Dauer

Das Seminar dauert zwei Tage.