

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Compliance	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungs-wissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	IT-Training	Tools, Arbeitstechniken und -methoden

ZU WENIG ANMELDUNGEN
SEMINAR WURDE
ABGESAGT

TELEFONTRAINING

Kund*innenkontakt zielführend gestalten

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen im telefonischen Kund*innenkontakt

Einführung

Bei der Bearbeitung von Kundschaftsanfragen und -beschwerden sind ausgeprägte Kund*innen- und Serviceorientierung und ein verbindliches und sicheres Auftreten gefragt. Das beginnt mit der höflichen, verwaltungsspezifischen Gesprächseröffnung und endet mit einer freundlichen Verabschiedung. Stimmliche Grundlagen, geeignete Fragetechniken, der Umgang mit Angriffen und schwierigen Gesprächspersonen sowie eine kundschaftsorientierte Ausdrucksweise sind zentrale Aspekte des professionellen Verhaltens am Telefon.

Ziel

- Sie lernen, die anrufende Person als Partner*in Ihrer Verwaltung zu sehen.
- Die psychologischen Aspekte der Telefonkommunikation sind Ihnen bekannt.
- Sie können kundschaftsorientiert telefonieren.
- Sie lernen das richtige Verhalten in schwierigen Situationen.

Leitlinien- bzw. DV-Bezug

- Wir entwickeln systematisch unsere Organisation, unsere Prozesse und Instrumente weiter.
- Die Stadtverwaltung Mannheim ist ein Team. Wir gewinnen, indem wir uns gegenseitig stärken und nach außen abgestimmt auftreten.

Programm

Mehr Ausstrahlung am Telefon

- Einfluss der inneren Einstellung auf Gespräche
- Wichtigkeit der Körpersprache am Telefon
- Der Ton macht die Musik: die richtige Stimmführung
- Vermeidung von Reizworten und Killerphrasen

Psychologie der Telefonkommunikation

- Deutliche Aussprache und einfache Formulierungen
- Aktives Zuhören und kundschaftsorientierte Reaktionen
- Gesprächssteuerung durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!
- Pausen als wichtiges Steuerungsinstrument

Herausfordernde Situationen – herausfordernde Kundschaft

- Verhalten in komplexen Situationen
- Gelassener Umgang mit Angriffen
- Erkennen, wann Hilfe erforderlich ist
- Abschluss und Nachbereitung des Telefongesprächs

Simulierte Telefonate: Arbeiten an konkreten Fallbeispielen

Seminarnummer:
Q3.1.4.3

Methode:
Vortrag, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

Referent*in:
Saskia Pihaly
Trainerin

Termin:
04.07.2023

Zeit:
08:30 Uhr – 16:30 Uhr

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim
Raum 518

Anmeldeschluss:
12.06.2023

Gebühr:
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)