

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Werte, Regeln, Vorschriften	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungswissen
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

TELEFONTRAINING

Professionell und serviceorientiert telefonieren

Zielgruppe

alle 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 verstehen uns als Vorbild im Umgang miteinander.
- Wir gehen miteinander in den Dialog. Wir entwickeln uns weiter.

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:
Q1.1.4.3

Methode:
Vortrag, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

Referent*in:
Nancy Fischer
TOP-Seminare

Terminalalternativen:
31.01.2024

Zeit:
08:30 Uhr – 16:30 Uhr

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

Anmeldeschluss:
17.01.2024

Gebühr:
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)

