

Serviceorientierte Kommunikation

Stilsicher, egal ob am Telefon oder in der Videokonferenz

Im stressigen Alltag sind wir immer wieder gefordert, uns auf unterschiedliche Bedürfnisse von Anrufenden einzustellen, egal mit welcher Stimmung diese anrufen. Wie wir im Telefonkontakt unsere kommunikativen Kompetenzen persönlich und serviceorientiert gestalten können, ist das Thema in dieser Veranstaltung. Professionelle Telefongespräche können mit der richtigen Einstellung große Freude bereiten – oft fehlt einfach nur das richtige „Handwerkszeug“. Neben dem klassischen Telefongespräch werden wir die spezifischen Anforderungen von Videokonferenzen in den Blick nehmen.

Dieser Workshop richtet sich an Frauen, die haupt- oder ehrenamtlich häufig telefonieren.

Inhalte:

- Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
- Der erste Eindruck – die richtige Begrüßung
- Gesprächsführung am Telefon/Videocalls übernehmen
- Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik
- Gesprächstechniken: Fragen, Hinhören, Ich-Botschaften
- Der letzte Eindruck – Telefonate/Videocalls positiv abschließen
- Beispiele und praktische Übungen zu typischen Alltagssituationen
- Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag

Weiterhin ist ausreichend Zeit für die Fragen der Teilnehmerinnen und den Erfahrungsaustausch.

Referentin

Sigrid Knorr, Dipl. Wirtschaftspädagogin & Business Coach, Frankfurt am Main

Maximale Teilnehmerinnenanzahl

14 Teilnehmerinnen

Hinweis

Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um einen Online-Workshop mit 2 Zeitstunden