

Ziel- und partnerorientiertes Telefonieren

Seminar
K 15

Das Telefonieren ist eine Kommunikationsform besonderer Art: Während wir es von Kindheit an gewohnt sind, im unmittelbaren Gespräch unsere verbalen Äußerungen mit der gesamten Körpersprache zu unterstreichen, sind wir beim Telefonieren auf unsere sprachlichen und stimmlichen Signale reduziert.

Wegen des fehlenden Blickkontakts ist es vor allem schwierig, auch Gefühle auszudrücken und dabei nicht missverstanden zu werden. Zumal wir uns aus mancherlei Gründen dabei auch noch besonders kurzfassen wollen oder müssen!

Trotz aller Nachteile ist das telefonische Gespräch – nicht zuletzt durch das Mobiltelefon – aus unserem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Wie erfolgreich wir dabei sind, hängt in hohem Maß von unseren sprachlichen und stimmlichen Fähigkeiten ab, die wir aber durchaus weiterentwickeln können.

Seminarziel Die Teilnehmer/innen erfahren, wie sie sich auf ein Telefongespräch optimal vorbereiten können. Sie lernen, bewährte Kommunikationstechniken am Telefon einzusetzen, sich kurz und dennoch wirkungsvoll zu äußern sowie durch aktives Zuhören und zielgerichtetes Fragen das Gespräch zu lenken. In Telefonübungen wird der wirkungsvolle Einsatz von Sprechweise und Stimme praktiziert.

Inhalte

- Erster Schritt zum Erfolg: klare Zielsetzung
- Inhaltliche und sächliche Vorbereitung auf das Gespräch
- Günstige und ungünstige Telefonzeiten
- Eingangskontakt, Interesse weckender Einstieg
- Kraft der positiven Formulierung, lächelnde Telefonstimme
- Eigenes Anliegen und den Nutzen für den Partner verdeutlichen
- Zielgerichtetes Fragen, aufmerksam Zuhören, Notizen
- Umgehen mit Einwänden, Vorbehalten, Kritik
- Reklamationen und Beschwerden als Chance
- Anrufbeantworter: Ansagetexte, Hinterlassen von Nachrichten
- Rechtzeitiger und positiver Abschluss des Gesprächs
- Nachbereitung des Telefonats

Methodik Kenntnisvermittlung in Vorträgen und Diskussionen. Analyse und Optimierung des Sprach- und Sprechverhaltens anhand aufgezeichneter Telefonübungen. Schriftliche Seminarunterlagen sowie Literaturhinweise.

Teilnehmer Personen, die häufig telefonieren oder besonders schwierige bzw. wichtige Telefonate zu führen haben. Maximal 10 Teilnehmer/innen.