

Professionell Telefonieren

„Heikle Situationen souverän meistern“

Gelegentlich haben Sie es mit Gesprächspartnern und Anrufern zu tun, die in ihren Äußerungen unsachlich, emotional, persönlich angreifend bis hin zu verbalen Entgleisungen agieren. Wie können Sie solchen Verhaltensweisen begegnen? Ihre Professionalität nicht verlieren? Gelassen bleiben? Wie gelingt es Ihnen Ihre Gesprächskompetenz und die Gesprächsführung zu behalten?

Dieses Seminar möchte Ihnen konkrete Strategien anbieten, um mit diesen Verhaltensweisen kompetent umgehen zu können.

Inhalte

- Vorstellung-Ablauf-Erwartungshaltung-Einstimmung
- Erfahrungsaustausch: Meine bisherigen Erfahrungen mit „heiklen“ Telefon-Situationen
- Meine Telefonkompetenz (Testung)
- Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen
- Beschwerde als Chance
- Gespräche mit Vielrednern beenden



Dozent

Franz Völker

Staatl. anerkannter Gesundheit- und Krankenpfleger, staatlich anerkannter Heilpädagoge, Gruppentherapeut (Katholische Stiftungsfachhochschule München), Systemischer Coach (Systemische Gesellschaft Berlin) Supervisor (Deutsche Gesellschaft für Systemische Familientherapie und Beratung, Mediator (DGSF, Köln), Organisationsentwicklung (DGSF, Köln)



Zielgruppe



Mitarbeiter*Innen, welche einen Kundenkontakt am Telefon pflegen und haben

Kursdauer

8 Unterrichtseinheiten



Teilnehmer

16



Kursgebühr

149,00 €



Kontakt und Anmeldung

Bildungszentrum für Gesundheitsberufe

Fort- Weiterbildung

0861-705-2382

fortbildung@kliniken-sob.de

Kurstermin	27.01.2025
Kurszeiten	09.00- 16.00 Uhr
Kursort	Bildungszentrum für Gesundheitsberufe Herzog- Friedrich- Str. 6 83278 Traunstein