



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.

✓ Inhalt

- Vorstellung-Ablauf-Erwartungshaltung-Einstimmung
 - Erfahrungsaustausch: Meine bisherigen Erfahrungen mit „heiklen“ Telefon-Situationen
 - Meine Telefonkompetenz (Testung)
- Mit Beschwerden und aggressiven Anrufern umgehen
 - Beschwerde als Chance / Mit Aggressionen umgehen
- Meinungsverschiedenheiten klären
 - Fragen stellen und argumentieren
- Gespräche mit Vielrednern beenden
 - Geschickt unterbrechen / Gar nichts sagen / Zusammenfassen / Das Ende ankündigen



Dozent

Franz Völker

Staatl. anerkannter Gesundheit- und Krankenpfleger, staatlich anerkannter Heilpädagoge, Gruppentherapeut (Katholische Stiftungsfachhochschule München), Systemischer Coach (Systemische Gesellschaft Berlin)



Kurstermin

09.03.2026



Kurszeiten

09.00-16.15 Uhr



Kursort

Bildungszentrum für
Gesundheitsberufe
Herzog Friedrich Sr. 6
83278 Traunstein



Zielgruppe

Mitarbeiter aus allen Bereichen

Teilnehmende

15



Fortbildungspunkte



Kursgebühr

159,00 €



Kontakt und Anmeldung

Fort- Weiterbildung

0861-705-2382

fortbildung@kliniken-sob.de