



Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen
Aachen • Düren • Heinsberg

Seminarangebot		
„Telefontraining für konfliktgeladenen Gespräche“		
Zielgruppe		Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die schwierige Telefonate mit Bürgern führen
Inhalt/Themen		Ziel des Seminars: Unangenehme Gesprächssituationen souverän meistern, durch das eigene Verhalten den Anfangskonflikt entschärfen, schwieriges Gesprächsverhalten schnell erkennen und wirkungsvoll behandeln. Was sind die Inhalte des Seminars? Erster Eindruck und aktives Schaffen von positiven Reizen. – Einstiegsfehler vermeiden schafft Sympathievorsprung – Ein Konflikt – wie reizend! 7 verschiedene Verhaltensweisen von Gesprächspartnertypen erkennen und handeln lernen 6 Dinge, die Gespräche fördern 8 Stufen eines erfolgreichen Gespräches - Einwände behandeln und Zweifel erkennen „Böse Worte“ und Killerphrasen – positiv, zielorientiert formulieren lernen - Beziehungsqualität schaffen – wie? - Die Perspektive Ihrer „Kunden“
Referent/in		Sandra Baudermann
Termine		
Ort		
Entgelt		
Seminarvorbereitung		