

Professionelle Gesprächsführung am Telefon

Stimmung durch Struktur und Stimme

Auch im Zeitalter der elektronischen Erstkontakte kommen selten Geschäftskontakte ohne das Gespräch am Telefon zustande.

Das Telefongespräch ist immer noch die Visitenkarte des Unternehmens und bildet eine wesentliche Grundlage für das Finden und Binden von Kunden. Die Perspektive der Kundenzufriedenheit und nicht selten der Entschluss zur Bestätigung eines Auftrages wird durch den Verlauf und das Ergebnis eines Telefonates entscheidend beeinflusst.



Die Kommunikation am Telefon liefert neben allen Klippen und Gefahren, die jede kommunikative Interaktion mit sich bringt, besondere Bedingungen und Herausforderungen an eine professionelle Gesprächsführung.

Neben der klaren Strukturierung eines Telefongesprächs mit seinen jeweiligen Anforderungen gilt es, über die Wirkung der Stimme informiert zu sein und Möglichkeiten zu (er-)kennen, seine Stimme zu steuern und Stimmpotenziale zu entwickeln.

Im individuellen Coaching oder in gruppalen Settings von Mitarbeitern an der (telefonischen) Schnittstelle Ihrer Kunden

- lernen Sie die theoretischen Grundlagen eines Phasenmodells für die professionelle Gesprächsführung am Telefon kennen
- erkennen Sie die besonderen Aspekte jeder einzelnen Phase
- werden Sie mit der Wirkung ihrer eigenen Stimme am Telefon vertraut
- experimentieren Sie mit unterschiedlichen Möglichkeiten zur Steuerung und Entwicklung ihrer Stimme
- verfügen Sie über persönliche Rückmeldungen und Trainingserfahrung in der Anwendung der gemeinsam erarbeiteten Techniken zur professionellen Gesprächsführung am Telefon und zum Einsatz Ihrer Stimme
- handhaben Sie (besser) Störungen im telefonischen Kundenkontakt, wie Drohungen, persönliche Angriffe, sonstige Aggressionen, Vielredner
- erlernen Sie Methoden zum Selbstmanagement und zum Umgang mit eigenen störenden Emotionen.

Nähere Informationen über unsere Kontaktseite: www.art-of-bizz.de/kontakt/