

Effizient telefonieren – Professional Training

Ein Praxis-Training für Präsenz am Telefon durch optimales Selbstmanagement

Idee und Ziel dieses Trainings

Mitarbeiter mit umfangreichen Aufgaben und vielen Anrufern erleben täglich den Widerspruch zwischen Anspruch und Arbeitsalltag: Einerseits möchten sie sich intensiv auf den Anruf einlassen, andererseits fehlt ihnen sowohl Ruhe als auch Zeit dafür. Oft wird dieser Konflikt für den Anrufer hör- und spürbar und das Gespräch verläuft dann für beide Seiten nicht zufriedenstellend. In diesem Seminar beschäftigen wir uns mit Ihren individuellen Möglichkeiten, auch unter hohem (Zeit-)Druck Anrufern gegenüber gelassen und professionell zu agieren. Sie erfahren, wie Sie sich trotz häufiger Unterbrechungen durch das Telefon auf Ihre anderen Aufgaben fokussieren. Gemeinsam wird untersucht, wo genau Stressursachen in Ihren Arbeitsabläufen liegen, wie Delegationsmöglichkeiten ausgebaut und Stressdruck reduziert werden können. So entwickeln Sie Ihr persönliches Resilienz-Programm für den Alltag. Zusätzlich trainieren Sie Ihr sprachliches Ausdrucksvermögen in schwierigen Telefonsituationen.

Inhalte

- › Äußere und innere Stressursachen identifizieren
- › Individuelle Stressfaktoren reduzieren
- › Reflektieren eigener Verhaltensmuster
- › Überprüfung der aktuellen Zeitverwendung
- › Erarbeiten von Umsetzungsmöglichkeiten spezifischer Elemente des Zeitmanagements
- › Ziele und Prioritäten setzen
- › Persönliche Ressourcen optimal einsetzen
- › Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- › Langatmige Telefonate freundlich und zielbezogen abkürzen
- › Nein sagen, ohne Anrufer zu verprellen
- › Entwickeln spezieller Formulierungen und Strategien am Telefon

Methodik

Theorie-Input, Einzelübungen, Gruppenübungen, Arbeit an Fallbeispielen, Übungstelefonate

Zielgruppe

Mitarbeiter aller Bereiche mit hoher Anrufer-Frequenz

Und was ist das Spezielle an diesem Training?

Dieser intensive Workshop richtet sich nach den Bedürfnissen, Vorkenntnissen und Praxis-Fällen der Teilnehmer. Um eine individuelle Bearbeitung Ihrer Anliegen zu gewährleisten ist das Seminar daher auf eine Kleingruppe begrenzt. Die spezielle Kombination aus Elementen eines klassischen Telefontrainings und praktischen Coaching-Tools für optimales Selbstmanagement ist auf Teilnehmer mit komplexen Job-Profilen ausgerichtet.

www.lucasct.de/effizient-telefonieren---professional-training

	Sabine Krüger		Maximal 10 Personen
	1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr; 2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr		Deutsch
	990,00 EUR		Königstraße 30 22767 Hamburg