

28.04.2022, 09:00 - 16:00 Uhr

Leipzig

Zielstellung

Das Telefon ist im Berufsalltag, neben den modernen Kommunikationsmitteln, noch immer das Medium Nummer eins. Damit ist es zugleich eines der wichtigsten Aushängeschilder von Mitarbeitern und Unternehmen. Die Art, wie Sie mit Anrufern sprechen oder reagieren, wenn Sie angerufen werden, reflektiert sehr schnell, wie offen und kundenorientiert Sie sind und damit auch das Unternehmen, für das Sie arbeiten.

Leider reicht es in einigen Fällen nicht aus, wenn Sie die richtigen Umgangsformen für ein Telefonat beherrschen. Denn wenn Ihr Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung diese geflissentlich ignoriert, kann ein Anruf schnell zu einem nervenaufreibenden Erlebnis werden.

In diesem Seminar zeigen wir Ihnen hilfreiche Strategien für herausfordernde Situation und bieten Lösungsvorschläge für Ihre eigenen Praxisbeispiele.

Inhalt

- WahrnehmungsfILTER, Sprachmuster und Verhaltensprofile anderer erkennen
- Souveräner Umgang mit unterschiedlichen Verhaltenstypologien
- Aktives Zuhören: Sympathie und Interesse wecken, Missverständnisse minimieren, Verbindung schaffen
- Die Macht der Sprache: Reizwörter, Killerphrasen und Zauberwörter
- Positive Gesprächsführung: Die Wirkung von Stimme, Körpersprache, Gesprächspausen
- Gesprächssteuerung: Fragetechniken, Sie-Botschaften versus Ich-Botschaften
- Effektiv "Nein" sagen
- Manipulationstechniken analysieren, schneller erkennen und adäquat damit umgehen
- Kommunikationsstrategien: Einwände, Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert behandeln, Umgang mit Vielrednern und hartnäckigen oder aggressiven Gesprächspartnern /persönlichen Angriffen
- Strategien und Instrumente der telefonischen Konfliktbearbeitung und -lösung
- Eigene Stress- und Verhaltensmuster in telefonischen Konfliktsituationen erkennen, die Wirkung auf Andere besser verstehen und rechtzeitig gut reagieren/für sich sorgen können
- Praxisbeispiele der Seminarteilnehmer analysieren und Lösungswege entwickeln

Teilnehmerkreis

Assistenten der Geschäftsleitung, Bauleiter und bauleitendes Personal, Büro- und Verwaltungspersonal, Sekretärinnen, Quereinsteiger, Personalverantwortliche aus Architektur- und Ingenieurbüros, Bauunternehmen, Planungsbüros

Referent

Simone Neumann, Praxis für Coaching & Betriebliche Gesundheitsförderung / Simone Neumann

Gebühr

370,00 € / 280,00 €*
inkl. Seminarunterlagen, Mittagessen u. Getränke

Veranstaltungsort

Bauakademie Sachsen, Standort Leipzig
Heiterblickstraße 35 | 04347 Leipzig
Tel.: 0341 24557-0 | E-Mail: leipzig@bauakademie-sachsen.de

Ansprechpartner

Anja Feldmann | Bereichsleiterin Weiterbildung
Standort Leipzig | Heiterblickstraße 35 | 04347 Leipzig
Tel.: 0341 24557-0 | E-Mail: leipzig@bauakademie-sachsen.de

Weitere Informationen unter www.bauakademie-sachsen.de