

## **Schwierige Telefon- und Gesprächssituationen souverän meistern**

### **Zielgruppen:**

Alle Mitarbeitende mit Kundenkontakt

### **Ziele:**

Am Ende des Trainings haben die Teilnehmenden

- Grundlagen und Modelle für eine kundenorientierte und sachgerechte Kommunikation am Telefon verstanden und in alltagsrelevanten Situationen angewendet,
- gelernt, die Elemente der gewaltfreien Kommunikation nach M. Rosenberg konstruktiv anzuwenden,
- Deeskalierende und lösungsorientierte Gesprächsführungstechniken kennen gelernt und in schwierigen, praxisorientierten Situationen trainiert,
- Rückmeldung zur Gesprächsführung ausgetauscht, die eigene Gesprächsführung reflektiert und daraus persönliche Optimierungsschwerpunkte abgeleitet.

### **Inhalte:**

- Grundeinstellungen und Gesprächsverhalten
- Das „Hamburger Verständlichkeitsmodell“ zur Gestaltung und Unterstützung der kundenorientierten Weitergabe von Informationen/Sachverhalten
- Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg
- Die Transaktionsanalyse als unterstützendes Kommunikationsmodell
- Deeskalierende Gesprächs- und Verhaltenstechniken:
  - Fragetechniken und lösungsorientiertes Fragen
  - Paraphrasieren und verbalisieren
  - Umgang mit Killerphrasen und persönlichen Angriffen
  - Ich-Botschaften
- Aktivierung persönlicher Ressourcen

### **Methoden:**

Lehrgespräch, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Diskussion und Erfahrungsaustausch, praktische Gesprächsübungen

**Gruppengröße:** max. 12 Personen

**Dauer:** 1 Tag