

## Die besonderen Herausforderungen am Telefon Vielredner, Besserwisser und Umgang mit Beleidigungen



© Britta Odenthal

Ob Kunde oder Kollege, wenn jemand sehr wortreich vom bekannten Hölzchen aufs Stöckchen kommt und dann über alle Äste auch noch über die Blätter spricht, dann haben Sie sehr wahrscheinlich einen Menschen vor sich, der in der Umgangssprache als „Vielredner“ bezeichnet wird. Im betrieblichen Alltag erfordert dies grosses Fingerspitzengefühl, wie Sie das Gespräch mit Ihrem Kunden oder Kollegen höflich und effizient zu einem guten Abschluss bringen können. Erfahren Sie im Seminar, wie Sie dies mit leicht anwendbaren Methoden freundlich und souverän meistern können.

Ob aus einer Verunsicherung heraus oder seinem Wesenskern entsprechend, manch ein Kunde denkt, dass er alles besser weiß, beharrt auf seinem Standpunkt und kann eine echte Herausforderung darstellen. Anhand eines vorbereiteten Beispiels können Sie exemplarisch Tipps und Tricks mitnehmen, wie Sie in Zukunft gelassener bleiben können und den ein oder anderen sogar milde stimmen und zum Zuhören bewegen.

Umgang mit Beleidigungen. Wo Menschen aufeinandertreffen, da kommt es zu Reibung und manchmal gerät ein Kunde aus der Fassung. Mit welchen Worten und der inneren Haltung Sie auch in dieser Herausforderung gelassen bleiben, zeigt Ihnen unter anderem eine Auswahl konkreter Sätze, die Sie im Bedarfsfall zur Verfügung haben.

### Inhalte

- Der „Vielredner“: Wie Sie ihn führen und die Gespräche zu einem guten Abschluss bringen können
- Der „Besserwisser“: Tipps und Tricks für den souveränen Umgang
- Umgang mit Beleidigungen. Hilfreiche Tools und konkrete Sätze für diese besondere Herausforderung

### Seminarmethode: Präsenzveranstaltung

- Kurzvortrag und Diskussion
- Praxisbezogene Übungen und Fallbeispiele
- Auswertung und Erkenntnisaustausch
- Power-Point-Folien als PDF zum Download

**Zielgruppe:** alle, die mehr Souveränität am Telefon erlangen wollen

### Die Trainerin:

Britta Odenthal ist seit 30 Jahren ausgebildete Kommunikationstrainerin und Trainerin für aktivierende Lernsysteme. Die Teilnehmer werden von Anfang an aktiviert und einbezogen, so dass der höchstmögliche Nutzen entsteht.

**Teilnehmerzahl:** Max. 15 Teilnehmer

**Dauer:** 3,5 Stunden, inkl. 30 Minuten Pause