

Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

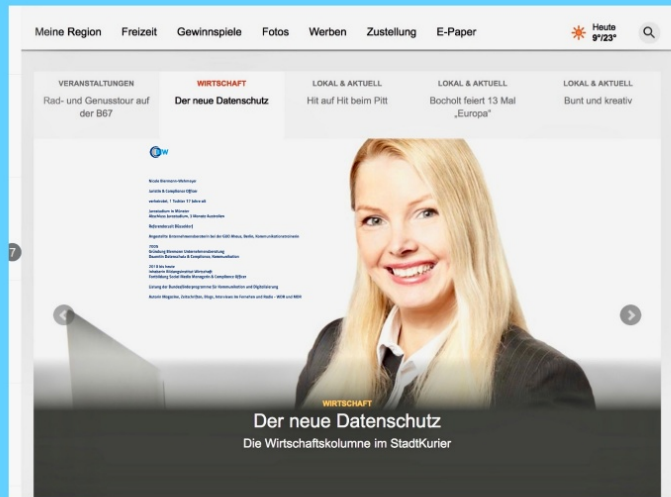
Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende





VERANSTALTUNGEN

Rad- und Genussstour auf
der B67

WIRTSCHAFT

Der neue Datenschutz

LOKAL & AKTUELL

Hit auf Hit beim Pitt

LOKAL & AKTUELL

Bocholt feiert 13 Mal
„Europa“

LOKAL & AKTUELL

Bunt und kreativ



Nicole Biermann-Wehner
Juristin & Compliance Officer
verheiratet, 1 Tochter 17 Jahre alt
Jurastudium in Münster
Abschluss Jurastudium, 3 Monate Australien
Referendanzzeit Düsseldorf
Angestellte Unternehmensberaterin bei der GUO Ahaus, Berlin, Kommunikationstrainerin
2005
Gründung Biermann Unternehmensberatung
Dozentin Datenschutz & Compliance, Kommunikation
2010 bis heute
Inhaberin Bildungsinstitut Wirtschaft
Fortbildung Social Media Managerin & Compliance Officer
Listung der Bundesförderprogramme für Kommunikation und Digitalisierung
Autorin Magazine, Zeitschriften, Blogs, Interviews im Fernsehen und Radio - WDR und MDR



WIRTSCHAFT

Der neue Datenschutz

Die Wirtschaftskolumne im StadtKurier



Nicole Biermann-Wehmeyer

Juristin & Compliance Officer

verheiratet, 1 Tochter 17 Jahre alt

Jurastudium in Münster

Abschluss Jurastudium, 3 Monate Australien

Referendarzeit Düsseldorf

Angestellte Unternehmensberaterin bei der GUO Ahaus, Berlin, Kommunikationstrainerin

2005

Gründung Biermann Unternehmensberatung

Dozentin Datenschutz & Compliance, Kommunikation

2010 bis heute

Inhaberin Bildungsinstitut Wirtschaft

Fortbildung Social Media Managerin & Compliance Officer

Listung der Bundesförderprogramme für Kommunikation und Digitalisierung

Autorin Magazine, Zeitschriften, Blogs, Interviews im Fernsehen und Radio - WDR und MDR



Telefontraining

Agenda

- Aufbau von Telefonaten
- Wie wirke ich auf meine Gesprächspartner?
- Was kann ich verbessern?
- Der erste Eindruck
- Visitenkarte des Unternehmens
- Wie melde ich mich?
- Gesprächseinstieg
- Positive und zielorientierte Gesprächsführung
- Gesprächsweiterleitung
- Aktiv zuhören statt überreden
- Fragetechnik und Anti-Wörter
- Gesprächsleitfaden
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Konflikt- und Beschwerdemanagement
- Schlagfertigkeit
- Bedürfnisse von Gesprächspartnern
- Eigene Ziele erreichen
- Positiver Abschluss
- Praxisübungen



Und Sie!

- Wer sind Sie?
- Was machen Sie?
- Seit wann machen Sie es?
- Besonderheiten?
- Was würden Sie gerne über Kommunikation am Telefon wissen?



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Zum Abschluss

Gesprächsende



Allgemeine Tipps für Telefonate

10 Tipps



Allgemeine Tipps für Telefonate



1

Tipp - Wann nehme ich das Telefonat an?



Hörer **sofort hochnehmen**
und den Anrufer erschrecken



Optimal - **Nach dem zweiten
oder dritten Klingeln**



Allgemeine Tipps für Telefonate



Tipp - Lächeln hilft immer !



Formelle, **schnell vorgetragene Begrüßung ohne Emotion** mit **monotoner Stimme**



Lächeln bei der Begrüßung, die Klangfarbe ist erkennbar und **leitet ein positives Gespräch ein**



Allgemeine Tipps für Telefonate



Tipp - Ihr Gegenüber möchte wissen, mit wem er spricht !



Keinen Namen nennen



**Bildungsinstitut Wirtschaft -
Nicole Biermann-Wehmeyer -
Guten Morgen**



Allgemeine Tipps für Telefonate



Verärgern Sie die Anrufer nicht durch Ausreden!



"Dafür bin ich nicht zuständig."



"Ich verbinde Sie gerne zu meiner Kollegin, die gibt Ihnen einen Termin."

Bei Sackgasse - Rückruf in angemessener Zeit



Allgemeine Tipps für Telefonate



Versuchen Sie schnell herauszufinden worum es geht !



Oberste Priorität:

**Ich warte ab, ob ich überhaupt
"zuständig bin"
Erstmal abwarten - Formaler Ton**



Oberste Priorität:

**Wie kann ich dem Anrufer
möglichst schnell helfen?
hilfsbereit & lösungsorientiert**



Allgemeine Tipps für Telefonate



6 Lösungen präsentieren statt Probleme zu fokussieren



"Das können wir nicht liefern."
"Dafür bin ich nicht zuständig."
"Das weiß ich nicht."



Ich kann das Produkt **noch heute bestellen**,
dann ist es am **Dienstag** hier."
"Ich verbinde Sie mit meiner Kollegin, die ist
spezialisiert auf diese Themen."



Allgemeine Tipps für Telefonate



7 Zusammenfassung am Schluß



Abruptes Ende eines Gesprächs



**Zusammenfassung der wichtigsten Fakten
und Folgerungen**



Allgemeine Tipps für Telefonate



Positiver Abschluss



Es ist alles geklärt - "Auf Wiederhören"



Prima, da haben wir alles geklärt.
Haben Sie noch ein Anliegen?
Toll wir freuen uns, wenn Sie wieder anrufen.
Eine angenehme Woche!



Allgemeine Tipps für Telefonate



Dokumentieren Sie wichtige Gespräche!



Ich merke mir das schon



**Eintrag in die Akte. Kurze Zusammenfassung.
Toller Eindruck beim nächsten Telefonat**



Allgemeine Tipps für Telefonate



10 Bei der Zusicherung eines Rückrufs



Gar nicht oder zu spät zurückrufen



**"Ich habe das schon für Sie klären können
und möchte Sie schon jetzt informieren!"**





Allgemeine Tipps für Telefonate

10 Tipps



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Ziel

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Rückrufe

Gesprächsende



BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT

Positive Gesprächsführung, Gesprächseinstieg

10 Tipps



Gesprächsführung



1

Gesprächseinstieg



**Sich ablenken lassen
Routine abspulen (Ton)**



**Gut zuhören, Anrufer nennt
Namen (merken, notieren)
und Grund - Empathie**



Gesprächsführung



Positive Gesprächsführung



" Die Rezeption ist erst ab 7 Uhr besetzt!"



„Wir sind ab 7 Uhr für Sie da.“



Gesprächsführung



Positive Gesprächsführung



Unpersönliche Formulierungen sollten Sie vermeiden und so negative Assoziationen im Gespräch unterbinden. **Vermeiden Sie zudem „Du“-Botschaften.**

Beispiel:

„Sie sollten vor einer Stunde bereits die ausgefüllten Listen abliefern!“, oder „Man könnte annehmen, dass sich das von selbst versteht...“.



Kommunizieren Sie „Ich“-Botschaften

Besser: „Ich denke, dass ...“
„Ich finde, dass wir mit den ausgefüllten Listen schon ein beträchtliches Stück weiter wären...“.



Gesprächsführung



4 Gespräche führen und beenden



Lange Diskussionen ohne Ergebnis führen



„Meta-Kommunikation“

- Anwendung bei Sackgasse
- Alles dreht sich im Kreis
- Keine neuen Argumente
- Höfliche Unterbrechung
- Gespräch reflektieren
- Sackgasse feststellen
- **Mit dem Gesprächspartner nach Fehlern und Lösungen suchen**
- Verbesserung des Gesprächsablaufs



Gesprächsführung



Special Meta Kommunikation

Metakommunikation ist Kommunikation über die Kommunikation:

Das Gespräch wird auf eine höhere Ebene der Betrachtung gebracht, um auf diese Weise den Kommunikationsprozess zu reflektieren. Metakommunikation meint also, ‚von oben‘, quasi aus der **Vogel- oder Beobachterperspektive auf das Geschehen in einer Kommunikation zu schauen!**



Gesprächsführung



5 Zielgerichtete Gesprächsführung



Das Ziel verlieren



Oberste Priorität:

**Das Ziel im Auge behalten
Nur kurzer Smalltalk**



Gesprächsführung



Gesprächsführung durch gezielte Fragen



Dem Gespräch seinen Lauf lassen....



Wer fragt der führt....
Geschickte Fragen dienen dem Informationsaustausch
Man kann das Gespräch lenken
Es fördert das gegenseitige Verständnis



Gesprächsführung



Glaubwürdigkeit fördern



**Leere Versprechungen
abgeben**



**Zusagen machen und einhalten
Authentisch und vertrauenswürdig
bleiben**



Gesprächsführung



Wie gehe ich mit persönlicher Kritik um?



Kritik nicht persönlich nehmen



Konstruktive Kritik hilft die Meinung zu bilden, den Gesprächspartner zufriedenzustellen
Destruktive Kritik ignorieren
Oder Wind aus den Segeln nehmen
"Ich verstehe Ihren Ärger....Können wir das folgendermaßen lösen...."



Gesprächsführung



Aktives Zuhören



**Monolog des Gesprächspartners
nicht kommentieren**



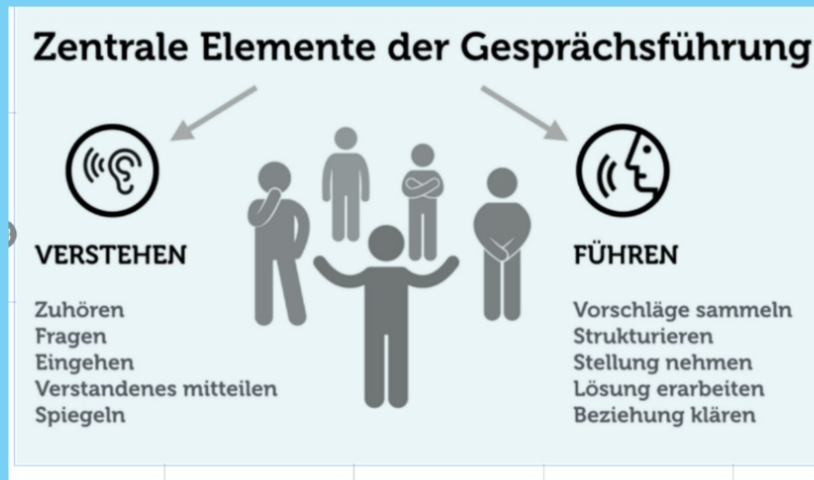
**Zwischenzeitlich Präsenz
dokumentieren**
"Ich verstehe"
"Ok, das werden wir berücksichtigen"
"Ok"



Gesprächsführung



10 Mein Leitfaden





BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT

Positive Gesprächsführung, Gesprächseinstieg

10 Tipps



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende

Zum Abschluss



BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT



Gesprächsweiterleitung

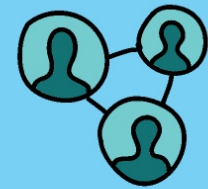
Wie leite ich das
Gespräch weiter!



Gesprächsweiterleitung



- Was sagen Sie stattdessen? :
- "Ich kann Ihnen nicht weiterhelfen. Ich **muss** Sie da mit meiner Kollegin verbinden."
- "Das liegt nicht in meinem **Zuständigkeitsbereich**. Ich verbinde Sie zu einer anderen Abteilung."
- "Ich bin **nur** der Auszubildende. Ich frage lieber einen Kollegen."

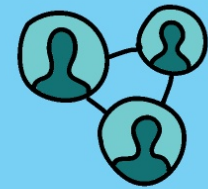


Gesprächsweiterleitung



Bitte auf die Klangfarbe achten!

- "Ich habe die Frage verstanden und verbinde Sie mit **unserem Experten** für dieses Thema. Sein Name ist Herr Schmidt. Augenblick bitte."
- **Neutral:** "Für diese Frage ist Frau Schulz die richtige Ansprechpartnerin. Ich verbinde Sie gerne mit ihr..."
- **Positiv:** "Herr Meyer hilft Ihnen gerne weiter. Moment-ich verbinde..."



Gesprächsweiterleitung

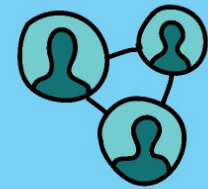


Verbinden, den Kollegen informieren, worum es geht und den Namen des Anrufers nennen

Weitergeleitete Anrufe professionell fortsetzen:

"Guten Tag, Frau Kamps. Ich bin Frau Meyer. Mein Kollege hat mir bereits gesagt, um was es geht. Wie genau kann ich Ihnen weiterhelfen?"

"Vielen Dank, dass Sie gewartet haben, Herr Kamps. Mein Name ist Sandra Schäfer aus der Abteilung XYZ. Was kann ich für Sie tun?"

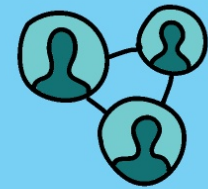


Gesprächsweiterleitung



NIE länger als 50 Sekunden in der Warteschleife warten lassen!

**Bei Abwesenheit: "In einer Besprechung." "Im Haus unterwegs."
"Auf 17". Was ist bei Ihnen üblich?**





BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT



Gesprächsweiterleitung

Wie leite ich das
Gespräch weiter!



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Zum Abschluss

Gesprächsende

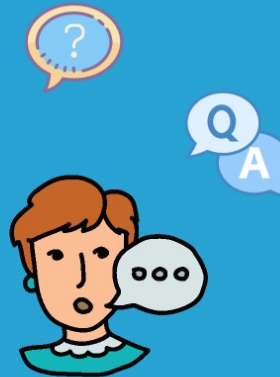
Fragetechnik

Offene Fragen

- **Wer? Wie? Was?**
- **Wieso? Weshalb? Warum?**
-

Mann bekommt viele Informationen - Fragestellung regt zum Sprechen an! - Vorsicht - Vielredner werden noch mehr animiert!

- **Bei "Wann" und "Wie viel ?" - eingeschränkte Antwort!**



Fragetechnik

Alternativfragen

- Themen werden weiter eingegrenzt
- **Wahl zwischen zwei Alternativen**
- Interesse des Kunden aktiv fokussieren, und Ausschweifungen zu minimieren
- Struktur durch Alternativfragen
- Wer fragt, der führt



Fragetechnik

Geschlossene Fragen

- Antwort nur noch "Ja" oder "Nein"
- Zum Ende des Gesprächs
- Ziel: Klare Antwort
- Bei Vielrednern das Gespräch nicht mehr öffnen
- Wer fragt, der führt und bestimmt über das Ende des Gesprächs



Fragetechnik



Trichtermodell der Fragetechnik



Trichtermodell der Fragetechnik



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

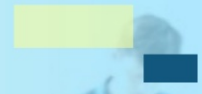
Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell



Ziel

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Rückrufe

Gesprächsende



Praxisübung

**Überlegen Sie sich eine
sinnvolle Alternativfrage für
ein Telefonat aus Ihrem
Arbeitsalltag!**



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Ziel

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Rückrufe

Gesprächsende



"UN"-Wörter vermeiden!

Wie formuliere ich positiv!



Positives Formulieren



„Ja, aber...“ – raubt Energie

-
- Das Wort „**aber**“ ist ein häufig genutzter Energiekiller.
- Sehr oft sagen Menschen beispielsweise „Mir geht es gut, **aber**...“.
- Oder: „**Das möchte ich machen, aber**...“
-
- Wir haben einen Termin, **aber** Sie werden **lange Wartezeiten in Kauf** nehmen müssen.
- Wenn Sie die Tendenz zum „Aber-Menschen“ haben, versuchen Sie mal, Ihre Sätze **ohne das Wörtchen „aber“** zu formulieren. Denn das, was wir im „Aber-Nebensatz“ hinzufügen, löscht das Positive, das wir zuvor sagten, sozusagen aus.



Positives Formulieren



Noch...“ – schafft Energie

Oft treffen wir im Alltag absolute Aussagen.

Wir sagen zum Beispiel: „Ich kann das nicht.“ Oder: „Ich weiß nicht, wie das geht.“

Fügen Sie in diese Sätze doch einfach mal das Wort „noch“ ein. Die zwei Sätze „Ich kann das noch nicht“ oder „Ich weiß das noch nicht“ klingen und wirken viel positiver.

Dann steigt automatisch die Zuversicht und Motivation, etwas zu tun oder auszuprobieren.



Positives Formulieren



„Müssen...“ – macht uns klein

Das Wort „müssen“ ist ein ganz heimtückischer Vertreter der Gattung demotivierende Worte.

Denn permanent etwas zu müssen, erzeugt Druck. Zudem ruft das Wort „müssen“ oft eine Trotzreaktion hervor: „Ich muss gar nichts, außer sterben.“

Sagen Sie stattdessen ab jetzt „Ich will...“ oder „Ich möchte...“ oder „Ich werde...“. Sie werden sofort merken, dass Sie sich weniger fremdbestimmt fühlen.

Es macht einen kleinen, aber feinen Unterschied, ob Sie beispielsweise zu Ihrem Kunden sagen „Wir müssen mit den neuen Datenschutz Regeln leben“ oder „Wir machen aus den neuen Rahmenbedingungen das Beste“.



Positives Formulieren



„Leider“

„Leider“ beinhaltet „Leid“. – Wer leidet schon gerne?

Tipp:

Statt: "Heute habe ich leider keine Zeit Dir etwas zu erklären"

Besser: "Heute habe ich schon etwas vor."

"Ich erkläre es Dir gerne morgen."

Statt: "

"Die Zimmer sind leider nicht mehr frei."

Besser: "Diese Zimmerkategorie ist sehr beliebt. Es sind alle Zimmer belegt. Gerne reservieren wir Ihnen für das nächste Mal ein Zimmer dieser Kategorie."



Positives Formulieren



"schnell"

Statt: "Ich gehe schnell mal eben in die Abteilung X"

Besser:

"Ich gehe in die Abteilung X. In etwa 20 Minuten werde ich wieder hier sein."

Der Ausdruck "schnell" schmälert unsere Leistung.

"Ich stelle Ihnen mal schnell ein Angebot für die Schulung zusammen".



Positives Formulieren



„vielleicht“

Vielleicht= unverbindlich, Verantwortung scheuen

Statt: „Vielleicht versuche ich das mal.“

Besser: „Ich probiere das sofort aus.“

Statt: „Vielleicht gefällt Dir das neue Ablagesystem der Akten ja.“

Besser: „ Das neue Ablagesystem wird Dir sicher gefallen.“

Statt: „Haben Sie vielleicht mal einen Moment Zeit für mich?“

Besser: „Wann haben Sie Zeit für mich?“



Die häufigsten Killerphrasen in deutschen Unternehmen



Welche Killerphrase hören Sie am häufigsten?



Welche Killerphrase hören Sie am häufigsten?





"UN"-Wörter vermeiden!

Wie formuliere ich positiv!



Telefontraining



Gesprächs-führung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Ziel

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Rückrufe

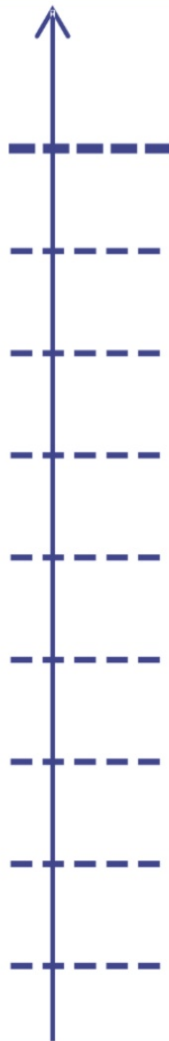
Gesprächs-ende



Praxisübung - Entwickeln Sie einen Leitfaden!

Ziel
----- Dokumentation
----- Verabschiedung
----- Abschluss
----- Einwandbehandlung
----- Argumentation
----- Bedarfsermittlung
----- Gesprächseinstieg
----- Begrüßung
----- Vorbereitung





Ziel

Dokumentation

Verabschiedung

Abschluss

Einwandbehandlung

Argumentation

Bedarfsermittlung

Gesprächseinstieg

Begrüßung

Vorbereitung

Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende



Sender - und Empfängermodell

Wie kommuniziere ich eindeutig?

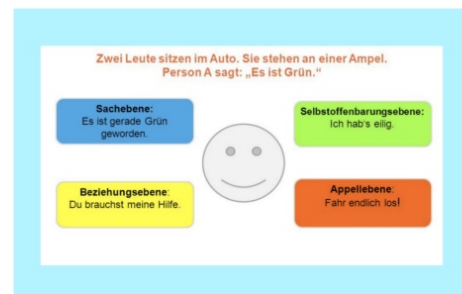
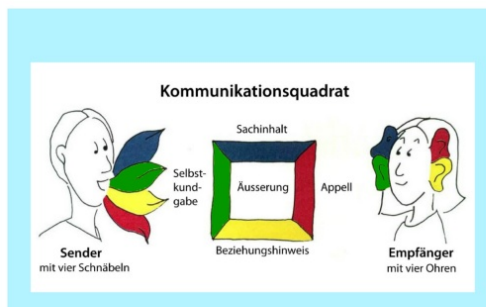


Sender - und Empfängerebene



Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun

Wie wirkt sich das am Telefon aus?



Kommunikationsquadrat



Sender
mit vier Schnäbeln

Selbst-
kund-
gabe



Sachinhalt

Beziehungshinweis

Appell



Empfänger
mit vier Ohren

**Zwei Leute sitzen im Auto. Sie stehen an einer Ampel.
Person A sagt: „Es ist Grün.“**

Sachebene:

Es ist gerade Grün
geworden.

Selbstoffenbarungsebene:

Ich hab's eilig.

Beziehungsebene:

Du brauchst meine Hilfe.

Appellebene:

Fahr endlich los!



Sender - und Empfängerebene



Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun

Wie wirkt sich das am Telefon aus?

- **Bei Telefonaten fehlt die Körpersprache beinahe komplett**
- **Häufig Handy Anrufe**
- **Missverständnisse sind vorprogrammiert**
- **Blockade und Unwillen vermeiden**
- **Team bilden: "Wir kriegen das schon hin."**



Sender - und Empfängermodell

Wie kommuniziere ich eindeutig?



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende

Zum Abschluss



Das Eisbergmodell

Wie kommuniziere ich eindeutig?



Das Eisbergmodell



Wie wirkt sich das am Telefon aus?





Das Eisbergmodell



Wie wirkt sich das am Telefon aus?

Achte Sie auf Empathie in der Stimme!

Wir neigen zu einem Schubladendenken!

Wir mögen Wertschätzung!

Zuckerstücktheorie!





Das Eisbergmodell

Wie kommuniziere ich eindeutig?



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Ziel

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Rückrufe

Gesprächsende



Konfliktmanagement

10 Tipps



Konfliktmanagement am Telefon



Welche Formulierungen schaden eher?

Keine Ahnung

Das klappt heute nicht mehr

Das weiß ich nicht, ich bin neu hier/ NUR der Auszubildende

Dazu kann ich Ihnen nichts sagen

Das ist doch nun wirklich nicht so schlimm

Das nennen Sie Notfall?

Sie haben mich falsch verstanden

Das ist doch nicht meine Schuld

Das habe ich Ihnen doch gerade erklärt

Ich muss mir erst mal Ihre Daten aufrufen

Wie gesagt,...





Konfliktmanagement am Telefon



Welche Formulierungen sind positiv?

Ich bringe das gerne in Erfahrung und melde mich bei Ihnen.

Bis morgen Abend ist das fertig.

Gerne verbinde ich Sie zu Frau Meyer weiter - Sie kann Ihre Frage sicher beantworten.

Statt "Sie haben mich nicht verstanden." Bitte entschuldigen Sie. Ich habe mich wohl mißverständlich ausgedrückt...



Konfliktmanagement am Telefon



Berücksichtigen Sie schwierige Kundentypen!

"Schwierige" Kunden

Dr. Google

Kinder

Ältere Menschen

Vielredner

Ängstliche

Und bei Ihnen? Praxisbeispiele



Konfliktmanagement am Telefon



Berücksichtigen Sie schwierige Kundentypen!

- **Dr. Google:** Schön, dass Sie sich schon informiert haben.....
- **Ältere Menschen/Vielredner mit Redebedarf:** Ich würde mich gerne länger mit Ihnen unterhalten....Wir haben gerade neue Kunden bekommen...Bitte erzählen Sie mir die Geschichte doch das nächste Mal ausführlich...
- **Ängstlich:** Das Auto/Projekt ist für sie vorbereitet. Wenn es Sie beruhigt, melden Sie sich morgen, dann besprechen wir alles nochmal



Konfliktmanagement am Telefon



1

Tipp - Was ist wichtig?



Keine Hintergrundgeräusche



Ruhige Atmosphäre



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



**Nicht auf den Punkt
kommen, Rumrudern**



**Klare und deutliche
Erklärung des Problems/
Konflikts**



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



Den Emotionen seinen Lauf lassen



**Emotionen kontrollieren und Sachebene nicht verlassen
Geduld durch Wechsel der Sichtweise**



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



Generalisierung des Konflikts:
Das wird immer falsch gemacht....
Es ist noch nie erkannt worden...



Konzentration auf den aktuellen Konflikt....Alte Probleme zu den Akten legen



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



**Keine diffusen und unklaren
Beschuldigungen**



**Beschreibung des Konflikts:
Ich hatte mir gewünscht,
dass du den Kunden
informierst.....Das ist nicht
passiert....**



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



**Drohungen und
Beschimpfungen**



**Auf Sachebene bleiben:
Druck erzeugt Gegendruck**



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



Einwände bagatellisieren.
"Sie wissen doch gar nicht
worum es geht...."



**Nehmen Sie den Konfliktpartner
ernst und geben sie ihm
möglichst in Teilbereichen
recht, dann ist die
Aufnahmebereitschaft höher..**

Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



Lösungsrahmen zu **eng**
stecken



Bereitschaft zu einer wirklichen
Verhandlung mit **flexiblen**
Lösungen signalisieren
Kompromißbereitschaft



Konfliktmanagement am Telefon



Tipp - Was ist wichtig?



Lösung einseitig festlegen



Gemeinsamen Prozess der Lösungsentwicklung anstreben führt zu einer **dauerhaften Lösung, die von beiden Parteien getragen wird**



Konfliktmanagement am Telefon



10 Tipp - Was ist wichtig?



Lösung gar nicht oder schwammig formulieren



Nur eine **konkrete Vereinbarung** bringt dauerhafte Ruhe in den Konflikt





Konfliktmanagement

10 Tipps

Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende

Zum Abschluss



Rückrufe

Wie reagiere ich in
einer Sackgasse?



Rückrufe



Vorteile Rückruf:

- Mehr Zeit um Gesprächsfortsetzung vorzubereiten
- Wichtige Informationen können vorab zusammengestellt werden
- Kollegen können unterstützen- fachlich beraten
- Gesprächsziele/ eigene Strategien in Ruhe vorbereiten
- SIE entscheiden über den ZEITPUNKT des Rückrufs

Interessenabwägung



Rückrufe



Nützliche Formulierungen:

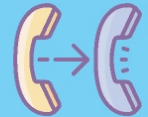
"Vielen Dank für die Informationen, Frau Kamps.

Ich kümmere mich jetzt gleich persönlich darum. Unter welcher Nummer kann ich Sie in den nächsten 30 Minuten zurückrufen?"

"Ich möchte Ihnen gerne eine verbindliche Antwort geben, Herr Meyer. Dazu suche ich mir zunächst alle Unterlagen zusammen. Wann kann ich Sie heute Nachmittag am besten erreichen?"

"Ich kläre das gerne, Herr Müller. Unter welcher Nummer kann ich Sie in einer halben Stunde zurückrufen?"

Interessenabwägung

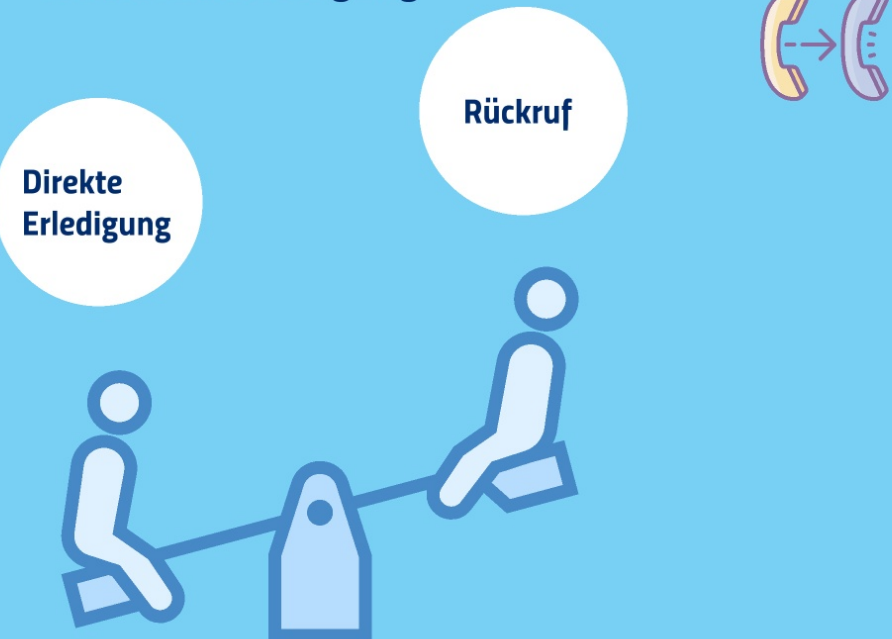


Rückrufe



Achtung:
Halten Sie Wort- Termine sind verbindlich
Geben Sie einen Zwischenstand, wenn Sie die Lösung bis zum Termin nicht parat haben
souveräne und sichere Wirkung in der Stimme
Vorteile: Verbindliche Antwort, auf die sich Partner verlassen kann

Interessenabwägung



Rückrufe

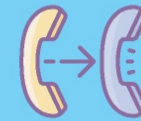


Schwarze Schafe halten sich nicht an Absprachen und viele wollen keinen Rückruf, der eh nicht stattfindet.... wie sie befürchten.

"Sie können sich voll und ganz auf mich verlassen, Herr Meyer."

"Ich gebe Ihnen gerne meine Durchwahl und meinen Namen, Frau Müller."

Rückruf



Trotz Rückruf keine Lösung



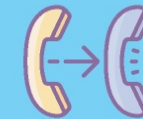
"Was hält Sie noch davon ab, meinen Vorschlag zu akzeptieren, Frau Müller?"

"Welche Information benötigen Sie noch, um meine Lösung akzeptieren zu können?"

"Wie kann ich Sie von der Lösung überzeugen?"

"Sie zögern noch. Was lässt Sie zweifeln?"

Zweifel



Sie sagten, dass Ihnen eine zeitnahe Behandlung wichtig ist. Ich kann ich übermorgen/ nächste Woche einen Termin anbieten

Nach der Frage eine kleine Pause ertragen können.





Rückrufe

Wie reagiere ich in
einer Sackgasse?



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende



Gesprächsende

Wie kann ein gelungenes
Gesprächsende aussehen?



Gesprächsende



Das Gespräch aktiv beenden

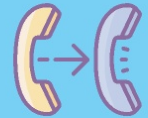
WIE kann ein **gelingen**es Gesprächsende aussehen?

- **Wichtiges** zusammenfassen
- **Positive Statements**
- **Ergebnis eines Teams**
- **Auch kontroverse Diskussionen bringen Fortschritt**
- Gespräch **analysieren**- Selbstreflexion
- Eintrag in Kunden-/ Geschäftspartnerdatei
- **Termin vereinbaren** - Alternativfrage

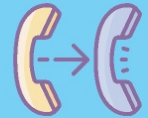


Positives
Ende

Ergebnis-
dokumentation



Nützliche Unterlagen



A wie Anton	O wie Otto
Ä wie Ärger	Ö wie Ökonom
B wie Berta	P wie Paula
C wie Cäsar	Q wie Quelle
CH wie Charlotte	R wie Richard
D wie Dora	S wie Samuel
E wie Emil	SCH wie Schule
F wie Friedrich	ß scharfes s (Eszett)
G wie Gustav	T wie Theodor
H wie Heinrich	U wie Ulrich
I wie Ida	Ü wie Übermut
J wie Julius	V wie Viktor
K wie Kaufmann	W wie Wilhelm
L wie Ludwig	X wie Xanthippe
M wie Martha	Y wie Ypsilon
N wie Nordpol	Z wie Zacharias

A wie Anton	O wie Otto
Ä wie Ärger	Ö wie Ökonom
B wie Berta	P wie Paula
C wie Cäsar	Q wie Quelle
CH wie Charlotte	R wie Richard
D wie Dora	S wie Samuel
E wie Emil	SCH wie Schule
F wie Friedrich	ß scharfes s (Eszett)
G wie Gustav	T wie Theodor
H wie Heinrich	U wie Ulrich
I wie Ida	Ü wie Übermut
J wie Julius	V wie Viktor
K wie Kaufmann	W wie Wilhelm
L wie Ludwig	X wie Xanthippe
M wie Martha	Y wie Ypsilon
N wie Nordpol	Z wie Zacharias



Gesprächsende

Wie kann ein gelungenes
Gesprächsende aussehen?



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Zum Abschluss

Gesprächsende



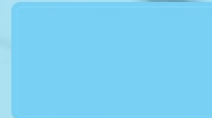
BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT



Positive Grundeinstellung



Wie leite ich das Gespräch weiter!



Positive Grundeinstellung



Pflege der Beziehung zu ...

Kunden

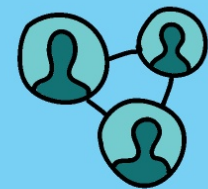
Geschäftspartnern

Kollegen

Vorgesetzten ist menschlich und wichtig

Empathie

Menschliche Stimme versus Computerstimme





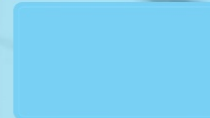
BILDUNGSINSTITUT WIRTSCHAFT



Positive Grundeinstellung



Wie leite ich das Gespräch weiter!



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende

Zum Abschluss

Ziel erreicht! Glückwunsch!



Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Ziel

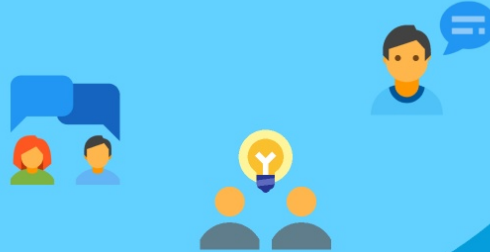
Rückrufe

Gesprächsende

Zum Abschluss



Praxistest - Was sagen Sie wann?





Telefontraining



Gesprächsführung

Willkommen

Allgemeine Tipps

Gesprächsweiterleitung

Praxisübung

Fragetechnik

Un-Wörter vermeiden

Praxisübung

Praxisübung

Sender - und Empfängermodell

Das Eisbergmodell

Konfliktmanagement

Zum Abschluss

Ziel

Rückrufe

Gesprächsende