

# Gelassenheit im Kundendialog



Kundenkommunikation wird immer wichtiger! Ob als professioneller Dienstleister oder als interne Schnittstelle im Unternehmen. Der direkte Draht zu Kunden/innen entscheidet zukünftig über den wirtschaftlichen Erfolg. Der Kontakt wird zumeist durch telefonische Services gewährleistet. Was häufig übersehen wird: Der Kundendialog ist für die Beschäftigten mit hohen Anforderungen bezüglich Konzentration, Sinnesphysiologie, Sprechapparat und Emotionsregulation verbunden. Nicht selten laufen die Drähte auch menschlich „heiß“. Manche Kunden/innen zeigen ihre extremen Emotionen oder verhalten sich sogar beleidigend. Kurzum: Die psychische Belastung der Beschäftigten ist enorm!

## Ansatz

Das Seminar „Gelassenheit im Kundendialog“ ist speziell für Beschäftigte im telefonischen Kundendialog konzipiert. Techniken der deeskalierenden Kommunikation werden vermittelt und eingeübt. Durch ein gezieltes Sprechtraining erlernen die Teilnehmenden für verschiedene Situationen den jeweils optimalen Einsatz ihrer Stimme. Darüber hinaus entwickeln sie ein Gespür für ihre eigene emotionale (Stress-)Reaktion und lernen, wirksam gegenzusteuern und zu entspannen. Im Seminar werden real erlebte Situationen der Teilnehmenden besprochen und praxisnahe Strategien entwickelt. Machen Sie Ihre Beschäftigten topfit für den telefonischen Kundendialog!



## Ziele

- entspannte und gesunde Grundhaltung am Telefon entwickeln
- die eigene Stimme zielförderlich einsetzen können
- eskalierende Situationen erkennen und gegensteuern können

## Inhalte

- Situationsanalyse im telefonischen Kundendialog
- kommunikative Grund-Techniken am Telefon
- Stimmtraining (Sprechapparat)
- Stressreaktion verstehen
- Entspannungstechniken direkt am Arbeitsplatz
- resiliente Emotionssteuerung
- Notfallstrategien

## Methoden

- Impulsreferate
- Videoanalysen
- situativer Erfahrungsaustausch
- Erlebnisübungen im „live-Modus“
- Einzel-, Partner- und & Gruppenübungen

## Umfang

- 1 Seminartag (ca. 6 ½ h) | 1 Berater/in

## Begleitmedien

- Handout
- Seminardokumentation als Fotoprotokoll

## Zielgruppen

Diese Veranstaltung richtet sich an Beschäftigte aller Branchen mit telefonischem Kundendialog (z.B. Call-Center, Service-Hotlines von Unternehmen, Bürgertelefone in Kommunen etc.).

## Kapazität

Die Gruppengröße ist auf max. 14 Teilnehmende beschränkt.

[www.gesundheitsmanagement.com](http://www.gesundheitsmanagement.com)

**IfG-Prinzip**  
Verstehen.  
Entwickeln.  
Handeln.

