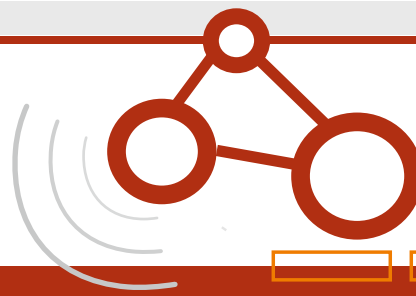


meinen hören
sagen verstehen



Eva Mayer
Atempädagogin
Moderatorin
Trainerin

Kompetentes Telefonieren

Lernziele:

Nach dem Seminar können die Teilnehmer ihr Anliegen kompetent und sympathisch auf den Punkt bringen. Sie sind fähig, beim Telefonieren sowohl ihre Persönlichkeit zum Ausdruck zu bringen, als auch Corporate-Identity zu vermitteln. Außerdem sind sie in der Lage, die jeweilige Situation zu erfassen und Information verständlich und empathisch weiterzugeben. Es fällt ihnen leichter, mit den Anrufern wirklich Kontakt aufzunehmen und sie emotional anzusprechen. Die Teilnehmer wissen nach dem Seminar, wie sie Konfliktgespräche authentisch und aufrichtig meistern. Sie erlernen Atemübungen (Erfahrbarer Atem nach Prof. Ilse Middendorf), mit deren Hilfe sie sich eine verlässliche Atmung erarbeiten können.

Inhalt und Übungen:

- Sympathie und Empathie
- Saubere Artikulation, ohne gekünstelt zu wirken
- Sprechmelodie, Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke optimieren
- Die Emotionen der Anrufer auffangen und darauf eingehen
- In verschiedenen Gesprächssituationen geschickt und aufrichtig führen
- Krisengespräche meistern
- Sich vom Atem tragen lassen

Methoden:

Kurzvortrag, Diskussion, Sprechübungen, Telefonaufnahmen mit nachfolgender Analyse

Trainerin:

Eva Mayer

Kontakt:

an@eva-mayer.de

