

# Stressfrei telefonieren – Ressourcen nutzen

## Hintergrund und Zielsetzung

„Was haben Sie gerade gesagt?“

Aufmerksamkeitsschwächen und fehlende Zugriffsmöglichkeiten auf vorhandene fachliche oder kommunikative Fähigkeiten sind nur einige der Auswirkungen von permanenter bzw. akuter Stresseinwirkung am Arbeitsplatz. Aber genau die können sich Mitarbeiter am Telefonarbeitsplatz gar nicht leisten. Erst recht nicht im Stress! Von ihnen wird erwartet, dass sie ständig aufmerksam, freundlich und kompetent die Wünsche und Beschwerden der Gesprächspartner behandeln.

Da sich die meisten Stressoren in der Umgebung, wie z.B. das Großraumbüro, der Bildschirmarbeitsplatz oder die schwierigen Gesprächssituationen mit Kunden nicht abschalten lassen, gilt es, geeignete Methoden zur Bewältigung zu vermitteln.

Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter darin, sich effektive Techniken der Kurzentspannung im Alltag schnell anzueignen, um die Leistungsfähigkeit zu erhalten. Sie lernen, Stress auslösende Gedanken in Krisensituationen bewusst zu stoppen, um ihre kommunikativen Ressourcen aktiv nutzen zu können.

So schlägt das Training eine Brücke zwischen dem Erlernen von Techniken zur Gesprächsführung und Beschwerdebehandlung und hilft, schwierigen Situationen am Telefon mit Gelassenheit zu begegnen und sie souverän zu meistern.

## Zielgruppe

Alle Mitarbeiter, die überwiegend telefonischen Kundenkontakt haben, z.B. Call Center Agents, Sekretärinnen, Telefonzentrale.

## Konzeption

Was brauchen Sie? Wir gehen ein kurzes oder auch längeres Stück des Weges mit Ihnen gemeinsam. Wollen Sie ein umfassendes Gesamtkonzept erstellen, welches die Gesundheit und Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeiter am Telefonarbeitsplatz erhält bzw. steigert? Oder geht es um die Bewältigung von spontanem oder chronischem Stress am Arbeitsplatz? Oder sollen individuelle Blockaden im Telemarketing aufgelöst werden? Zielstellungen können so individuell sein, wie es Ihr Unternehmen ist.



Neben einer professionellen Moderation unter Einbeziehung aller Sinne gestalten wir für Sie lebendige, teilnehmerorientierte Seminare mit hohem Praxisanteil in Rollenspielen, Kleingruppenarbeit und Einzel-/Paarübungen.

### **Bedarfsermittlung**

Diagnostik gehört zu unseren Qualitätsstandards. Eine intensive Bedarfsermittlung garantiert Ihnen ein hochwertiges, zielgerichtetes Training.

Anlässlich eines Arbeitsplatzbesuches werden vor Ort mit den Mitarbeitern Gespräche geführt und so die aktuelle Arbeitssituation erfasst und der konkrete Bedarf ermittelt. Dies sichert eine hohe Praxisorientierung. Aufgrund der Resultate wird die weitere Ausrichtung und Gestaltung des Trainingskonzepts erarbeitet. Mögliche Bausteine sind:

#### **1. Workshop**

Bei einer komplexen Zielstellung, z.B. „Stressabbau und Stressprophylaxe“ ist ein Projekteinstieg mit einem Workshop sinnvoll. Hier tauschen sich alle für das Thema verantwortlichen Führungskräfte und/oder Mitarbeiter der relevanten Abteilungen über ihre Ideen und Vorstellungen bzw. ihren Anteil am Gesamtkonzept aus. So kann es z.B. sinnvoll sein, die betriebseigene Kantine mit in die Überlegungen zum Thema „Vitaminangebot“ einzu beziehen. Denn: Gerade das Thema Gesundheit geht alle an.

#### **2. Basistraining**

Im Basistraining lernen die Teilnehmer die wesentlichen Kurzentspannungstechniken kennen. Sie erfahren, wie sie sich mithilfe einfacher und effektiver Maßnahmen ihren Arbeitsplatz so einrichten können, dass er eine stressausgleichende Atmosphäre ausstrahlt. Sie lernen den Stresskreislauf kennen und bekommen Hilfen an die Hand, wie sie ihn durchbrechen können.

#### **3. Coaching on the Job**

Im anschließenden Einzelcoaching wird das Erlernte vertieft. Hier werden individuelle Stressoren identifiziert und Strategien zur effektiven Bewältigung so verankert, dass sie jederzeit abrufbar sind. In einem nächsten Schritt können die Coachees mit Hilfe von Mentaltechniken sicherstellen, dass sie in schwierigen Situationen den Zugriff auf ihre fachlichen und sozialen Kompetenzen behalten.

**Stabile Mitarbeiter = stabile Kundenbeziehungen!**

