

Stressfrei telefonieren

Telefontraining für Mitarbeiter im Service und an der Hotline, Umgang mit Stress, Belastungsmanagement am Telefon

Mitarbeiter im Kundendienst, aus der Auftragsannahme, im Service, an der Hotline und weiteren Bereichen mit Telefonkontakt werden häufig schon allein durch die Menge der eingehenden Anrufe stark gefordert.

Wenn zusätzlich zu einer hohen Arbeitsmenge dann auch noch Kunden Unzufriedenheit äußern, hohen zeitlichen Druck einbringen oder Lösungen fordern, die nicht direkt umgesetzt werden können, wird es für Mitarbeiter schnell stressig. In solchen Situationen ist ein gutes **Belastungsmanagement** Gold wert. Gewusst wie, können die Servicemitarbeiter sich über eine bewusste **Selbststeuerung** aktiv in einen Zustand versetzen, in dem sie wieder stressfrei telefonieren können. Das ist gut für sie selbst und auch für die nächsten Anrufer.

Stressfrei telefonieren kombiniert wichtige Elemente aus dem **Stressmanagement** mit einem **Telefontraining**.

Über das Training erhalten die Teilnehmer wichtiges Handwerkzeug, wie sie in belastenden Situationen am Telefon die eigene Entspannung fördern und stressige Situationen schneller verarbeiten können.

Mögliche Inhalte eines 2-tägigen Trainings zum Thema Stressfrei telefonieren - Belastungsmanagement am Telefon:

- Ruhe bewahren - alles auch eine Frage der Haltung
- Grundlagen und Hintergründe zum Stress und seinen Spiralwirkungen
- Grundhaltungen in Service und Vertrieb: Ich bin OK - Du bist OK
- Beziehungsorientierte Gesprächsführung als Mittel zur Stressprophylaxe

- Methodenkoffer zum Aufbau der eigenen Stressmanagement-Ressourcen
 - Gedankenstopptechnik - destruktive Gedankenschleifen durchbrechen
 - Positive Suggestionen finden
 - Techniken zum kurzfristigen Stressabbau
 - Mentale und körperliche Entspannungstechniken
 - Förderlicher Lebenswandel in hektischen Zeiten

- Arbeit an Praxisfällen
- Persönliche Fortschrittsplanung

Zielgruppe

Mitarbeiter, die bereits sicher kundenorientiert telefonieren können und die nun gezielt an ihrem Umgang mit Stress und Belastungsmanagement rund um ihre telefonische Gesprächsführung und Arbeit am Telefon arbeiten möchten.
