

## 2509-021IF Kundenfreundliches Telefonieren - auch in schwierigen Situationen

Kursnr.:	2509-021IF
Beginn	Montag, 01.09.2025, 09:00 Uhr
Dauer	1 Tag, 9 UE
Kursort	Raum 17; EG; DIAKOVERE Akademie Gebäude Anna-von-Borries-Str. 7
Gebühr	135,00 € / DIAKOVERE Mitarbeitende: 0,00 €

Informationen Zielgruppe: Alle Mitarbeitenden, die Gespräche mit Patienten, Angehörigen, Bewohnern und Klienten führen, MitarbeiterInnen aus Telefonzentralen, Patientenaufnahmen, Sekretariaten, Hotlines

Inhalte/Lernziele In diesem Seminar trainieren die TeilnehmerInnen, sich auf den telefonischen Kontakt sorgfältig vorzubereiten und die Gesprächspartner und ihre Interessen freundlich und souverän in den Mittelpunkt zu stellen. Sie konzentrieren sich auf den professionellen Austausch von lösungsorientierten Informationen. 20 Telefonate am Tag sind 182.500 in 25 Jahren. Es lohnt sich, das Telefonieren zu beherrschen.

- Kunden-/Patientenorientierung: Der/Die AnruferIn ist wichtig. Doch wie erfährt er/sie das?
- Die persönliche Wirkung am Telefon
- Kundenfreundliche Gesprächsführung
- Sympathie aufbauen und Vertrauen gewinnen: Positives Gesprächsklima schaffen
- Die eigene Stimme wirkungsvoll einsetzen
- Reizwörter – kleine Worte, große Wirkung
- Vom Zuhören zum aktiven Hinhören
- Die Kunst des richtigen Fragens
- Der gute Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Die innere Einstellung: Trennung von Person und Sache
- Abbau von Konfliktsituationen am Telefon
- Sich um PatientInnen richtig kümmern
- Beschwerden als Chancen erkennen und nutzen
- Beispiele aus der täglichen Praxis
- Erarbeitung und Dokumentation von Beispielformulierungen

Methode Kurzvortrag, Diskussion, Austausch, Gesprächsübungen

### Termine

Datum	Uhrzeit	Ort
01.09.2025	09:00 - 17:00 Uhr	Raum 17; EG; DIAKOVERE Akademie Gebäude Anna-von-Borries-Str. 7

[zur Kursdetail-Seite](#)