

Pressemitteilung

Telefonseminar

Im Februar 2020 hatten wir- die neuen Auszubildenden der SG Service Zentral- die Möglichkeit an einem Telefonseminar teilzunehmen, um den richtigen Umgang mit geschäftlichen Telefonaten zu trainieren.



In einer abwechslungsreichen Mischung aus Gruppenarbeiten und Vorträgen unseres Referenten konnten wir während des Seminars erlernen, wie eine korrekte Meldung am Telefon aussehen sollte und konnten diverse Fragetechniken die uns im Gesprächsverlauf weiterbringen kennenlernen. Auch den Gesprächsabschluss konnten wir in Gruppen gemeinsam erarbeiten. Gleichzeitig standen auch Fragestellungen aus den Bereichen wie zum Beispiel: „Wie gehe ich mit schwierigen Anrufern oder mit Beschwerden um?“ auf der Tagesordnung.

Abgerundet wurden diese einzelnen Lerneinheiten jeweils durch eine praktische Übung. Anhand eines Beispielfonats wurden die erlernten Techniken sofort im simulierten Ernstfall angewandt und auf ihre Wirksamkeit überprüft. Die komplette Teilnehmerrunde sowie der anwesende Trainer hatte somit die Möglichkeit ein unmittelbares Feedback zu geben, um die neuen Kenntnisse direkt zu verfeinern.

Als abschließendes Fazit lässt sich unsererseits festhalten, dass die Teilnahme am Telefonseminar eine absolut lohnenswerte Entscheidung war. Die Einblicke in die Psychologie der Telefonkommunikation haben uns im Bereich der Kundenorientierung und des selbstbewussten Auftretens einen großen Schritt vorwärts gebracht. Wir freuen uns unsere neu erworbenen Fähigkeiten künftig in den Berufsalltag einfließen zu lassen und sind gespannt auf die Herausforderungen, die uns noch am anderen Ende des Telefonhörers erwarten.