

# „Sie regen mich nicht auf!“ – Schwierige Situationen am Telefon souverän meistern

<b>Seminarnummer</b>	25.07.0574.01
<b>Termin</b>	Donnerstag, den 03.07.2025
<b>- Zeit</b>	08:30 Uhr bis 16:30 Uhr
<b>- Ort</b>	Raum 1, Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe Saar
<b>- Referent/in</b>	Meike Daßler, KuneCom GbR
<b>Zielgruppen</b>	Mitarbeiter/-innen in einem KSC, DBC oder BC
<b>Zielsetzung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sie sind vertraut mit psychologischen Modellen der Kommunikation insbesondere in Konfliktsituationen.</li><li>• Sie kennen Deeskalationsmethoden und Grundsätze konfliktfreier Gespräche.</li><li>• Sie können emotionale und schwierige Telefonate besser führen.</li></ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Situation des Gesprächspartners und die Situation des/der Mitarbeiters/-in</li><li>• Grundlagen der Kommunikation: Sender-/Empfänger-Modell, Vier Ohren-Modell</li><li>• Konfliktgrundlagen - Definitionen</li><li>• Verhaltenstendenzen in Konfliktsituationen</li><li>• Die eigene Befindlichkeit oder "Wie wohl fühle ich mich in der Situation?"</li><li>• Die Situation beim telefonischen Kontakt</li><li>• Besonderheiten am Telefon</li><li>• Vermeidung von Eskalation, Umgang mit Eskalatoren</li><li>• Grundsätze der Gesprächsführung in konfliktären Situationen</li><li>• Regeln für emotionale und schwierige Gesprächssituationen</li><li>• Einwandbehandlung</li><li>• Nein sagen - Klarheit und Konsequenz</li><li>• Reaktionsschema bei Einwänden</li></ul>
<b>Zuständig</b>	
<b>- Organisation</b>	Backes, Timo timo.backes@svsaar.de
<b>- Inhalt</b>	Stephan, Lisa-Marie lisa-marie.stephan@svsaar.de
<b>Meldeschluss</b>	Freitag, den 06.06.2025