

■ NÜRNBERG | Telefontraining für die Azubis

Früh übt sich, wer mit Kunden professionell umgehen soll

Täglich werden wir mit den unterschiedlichsten Menschentypen konfrontiert und stehen vor der Herausforderung, unsere Kompetenz bei den verschiedenen Kunden unter Beweis zu stellen.

Besonders am Telefon können wir mit den richtigen Tipps und Tricks einen guten Eindruck hinterlassen, denn ein Anruf ist keine Störung, sondern eine Chance! Gleichgültig, ob wir ein Projekt voranbringen wollen, ein Ziel erreichen möchten, eine Vereinba-

Stimme mithilfe von Melodie und Worten den Gesprächspartner erreichen kann und welche Wirkung unsere Körpersprache auf unser Gespräch hat, zeigte Sabine Heck uns natürlich direkt am Anfang des Seminars.

Anschließend improvisierten wir die verschiedensten Situationen, um auch in Stressmomenten perfekt auf einen Anrufer oder Besucher eingehen zu können. Außerdem lernten wir, dass es besonders positive und ebenso besonders negative Wörter im Bereich der Kommunikation gibt.



Mert Tinci und Christian Schlegel beim Rollenspiel „Schwieriger Kunde“

rung erzielen oder schnell, sicher und freundlich weiterverbinden wollen. Um all das zu lernen ergab sich im Januar für die Azubis des ersten Lehrjahres die Chance, an dem zweitägigen Seminar „Kundenorientierung am Telefon und Empfang“ teilzunehmen und eine Vielzahl an Erfahrungen zu sammeln.

Sabine Heck, selbständige Kommunikationstrainerin, vermittelte uns Schritt für Schritt die wegweisenden Trainingsinhalte. Der erste Schritt hin zum Telefonieren mit Kunden war für uns das Ermitteln unserer persönlichen, akustischen Visitenkarte. Wie unsere

Wie wir die negativen Worte vermeiden und durch positive ersetzen können, folgte unmittelbar darauf. Sehr beeindruckend empfanden wir besonders den Teil, als uns Sabine Heck zeigte, wie man ein Gespräch mit gezielten Fragen lenken kann und welche Werte eine ruhige Stimme vermittelt. Zu lernen, wie auch ein provokanter Anrufer oder Besucher uns niemals aus dem Konzept bringen kann, hat uns nicht nur in beruflicher Hinsicht, sondern auch privat weitergebracht.

Verena Weinfurtner, Lisa Wild,
MüllerVerlag