

Das Bildungsprogramm
für Notariats-Mitarbeiterinnen

Österreichische
Notariatsakademie

work@notariat

KOMMUNIKATIONS - UND PERSÖNLICHKEITSTRAINING (12 Stunden)

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern – speziell am Telefon

In dieser Schulung im Rahmen des Extra Kommunikations- und Persönlichkeits- trainings geht es um ein professionelles Kommunikationsverhalten in Telefonaten mit schwierigen Klienten und auch um das entsprechende Verhalten im Team.

Methode:

- kurzer Theorieinput
- Diskussion und Bearbeiten von konkreten Fragen in der Gesamtgruppe
- Intensives Bearbeiten von Fallbeispielen aus der Praxis einzeln oder in Zweiergruppen (Vergabe einer Übungssequenz als Hausübung für den zweiten Tag)

Inhalte:

- Imagebildung beginnt am Telefon
- Das Telefon als Visitenkarte - was bestimmt den ersten Eindruck?
- Wie wird mein Verhalten am Telefon erlebt?
- Stimme macht Stimmung
- Das persönliche Gespräch sicher führen
- Werkzeuge zur sicheren Gesprächsführung auch in schwierigen Situationen
- Die richtige Informationsweitergabe an Klienten
- Überwinden von Kommunikationshindernissen: Tipps zu konkreten Situationen sollen dabei Abhilfe schaffen
- Umgang mit schwierigen Anrufern am Telefon

- Mit kundenorientierten Formulierungen zur Telefonkompetenz
- Umgang mit schwierigen Klienten-Gesprächen im Team
- Vereinbaren von einheitlichen Aussagen und Richtlinien
- Nachbearbeitung von schwierigen Klientengesprächen
- Umgang mit heiklen Fragen an die MitarbeiterInnen

Die TeilnehmerInnen werden gebeten, mindestens ein Fallbeispiel bzw. konkrete Fragen zur Bearbeitung vorzubereiten.

Trainerin:

Univ.-Lekt. Mag. Dr. Gabriele Cerwinka, MSc

Studium der Berufspädagogik und Kommunikationswissenschaft sowie

Masterstudium Human Resource Management and Organizational Development in

Wien; Universitätslektorin und Fachbuchautorin

langjährige Berufserfahrung als Vorstandssekretärin und auf dem Gebiet der
Öffentlichkeitsarbeit im Bankenbereich

seit 1993 Schulungen und Coachings in den Bereichen professionelles Auftreten und
Kommunikation, Arbeitstechniken, Team und Teamführung, Office-Management
sowie Ärzte, Arztassistenten und Pflege

Infos: www.schranz-cerwinka.at

Termin:

6./7.9.2012 in Wien