

# Kommunikation mit Motivation

---

Sie erhalten wichtige Informationen für eine gute Basis zur richtigen Kommunikation. Sie erfahren worin die Schwerpunkte in der Qualität der Gesprächsführung liegen und diese in ihrer Gewichtung einzustufen. Sie lernen wichtigen Details die zum Umgang mit dem Gesprächspartner zu beachten sind und bekommen einen Fahrplan, wie sie auch mit Beschwerden umgehen können, um die Zufriedenheit des Gesprächspartners zu optimieren.

Ihr ganzer Einsatz für eine optimale Kundenbetreuung geht viel leichter von der Hand, wenn Sie Ihre Freude bei Ihrer Arbeit steigern und sich diese auch durch Rückschläge oder negative Ereignisse nicht nehmen lassen. Ein gutes Maß an Motivation lässt sich bewusst aktivieren, Sie werden hier viele nützliche Tipps erfahren.

Ihr Gesprächspartner wird Ihr positives, lösungsorientiertes Verhalten honorieren!

## Umgang mit dem Kunden im Gespräch

- Organisation des Arbeitsumfeldes
- Körpersprache/Stimme
- Sprache/Dialogführung
- Aktiv Zuhören
- Beschwerde- und Konfliktkompetenz

## Professionell kommunizieren

- Gesprächsverlauf beeinflussen, optimieren und positiv lenken
- Positiv formulieren und überzeugend argumentieren
- Umgang mit Beschwerden

## Professionell telefonieren

- Achtung und Wertschätzung des Gesprächspartners
- Mit Beschwerden und aggressive Anrufern umgehen
- Erfolgreiche Telefonate/Vorbereitung – Durchführung - Nachbearbeitung

## Selbstmanagement

- Ziele und Prioritäten setzen/ sich strukturieren
- Belastbarkeit
- Einstellungskontrolle – Motivation für den eigenen Job