

Gesprächssituationen gestalten

Lernfeld 7

Gespräche am Telefon



Umgangsformen



Gesprächs-vorbereitung
– Ziele
– Rahmen



Beratungs-gespräche



Small Talk

ausländische Gesprächspartner



Gesprächs-durchführung

- Eröffnung**
– Kontaktaufnahme
– Atmosphäre
- Kernphase**
– Stimme
– Ausdrucksweise
- Ausstiegphase**
– Ergebnisse zusammenfassen
– positives Ende

Gesprächs-nachbereitung
– Protokoll
– Vereinbarungen

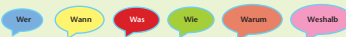


am Telefon

Beschwerde-gespräche

- Begrüßungsphase
- Spannungsphase
- Beruhigungsphase
- Lösungsphase
- Ausstiegphase

Frage-techniken



argumentieren

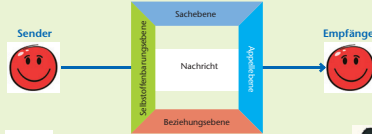


Aktiv zuhören

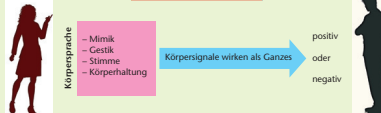


ICH-Botschaften

Kommunikationsquadrat



Informations-gespräche



Videokonferenzen



realistisches Selbstbild

Stärke	Wachstumszone	Schwäche	Wachstumszone
A effektive Person		B nicht optimale Person	
C Problemlöser		D Unselbstbewusst	

Einwandbe-handlung



Gewaltfreie Kommunikation



Reaktion auf Kritik



Reklamation-gespräche

- freundlicher Einstieg reden lassen
- ICH-Botschaften einigen
- dokumentieren
- erfreulicher Abschluss



im direkten Gespräch



rechtliche Grundlagen

zufriedener Kunde