



# „Empathie gibt's nicht im App-Store!“ – Telefonische und digitale Kundengespräche als Chance in Krisenzeiten

## Zielsetzung und Nutzen

In Zeiten des „Social Dinstancing“ sind Telefongespräche und webbasierte Online-Meetings die hauptsächliche Form des Kundenkontakts. Hier gelten besondere „Spielregeln“ für empathische und gewinnende Gesprächsführung. In diesem Lernmodul frischen die Teilnehmer ihr Wissen dazu auf, tauschen Good-Pratice-Beispiele aus und professionalisieren in praxisnahen Übungssequenzen ihr Gesprächsverhalten.



## Inhalte und Methoden

- Herausforderungen und Erfolgsfaktoren für Kundengespräche am Telefon und in Online-Meetings – Interaktiver Input und Erfahrungsaustausch
- Die 4 Phasen eines gelungenen Gesprächs – Gesprächssimulationen zu „Praxisfällen“, gemeinsame Auswertung und kollegiales Feedback
- Empathische Gesprächsführung wie aktives Zuhören u.a. konkret – Skill-Training-Sequenzen

## Formate, Dauer, Organisatorisches

- Moderierte Telefonkonferenzen oder Online-Meetings mit max. 5 Teilnehmern
- Dauer: 2 - 4 Stunden je Learning-Session
- Teilnehmer bringen ihre Themenwünsche und Lernfelder ein und üben an konkreten „Praxisfällen“.
- Schriftliche Trainingsunterlagen werden vorab per E-Mail zugesandt oder online bereitgestellt.