

### OnlineTelephoneTraining

Telefontrainings für Mitarbeiter in der öffentlichen Verwaltung können nur dann greifen, wenn der Nutzen für den einzelnen Teilnehmer völlig klar ist. Dieser Nutzen orientiert sich am Bedürfnis der Beamten:

- Bedürfnis, die Kontakte mit der Partei möglichst kurz zu halten
- Bedürfnis, Freundlichkeit der Parteien zu erfahren
- Bedürfnis, anerkannt und verstanden zu werden

• Bedürfnis, effiziente Abwicklung zu gewährleisten  
Christoph Stieg von Perfact Training: „Wir bieten ein Training an, das diesen Nutzen sofort für den einzelnen Beamten erlebbar macht. Daher dürfen wir auch sehr schnell mit einer Umsetzung rechnen.“ Ein dienstleistungsaktives Verhalten zahlt sich für den Beamten aus, denn:

- Sobald das Telefongespräch aktiv geführt wird und der Anrufer „an der Hand genommen wird“ ist es erfahrungsgemäß bis zu 70 % kürzer.
- Wenn das Telefongespräch betont freundlich und zukommend signalisiert wird, dann kommt das mit doppelter Freundlichkeit zurück.
- Wenn eine aktive Sprache



Christoph Stieg

und eine deutliche Aussprache gewählt werden, sind Mißverständnisse Vergangenheit, und die Effizienz der Abwicklung steigt.- Die Arbeit macht mehr Spaß, und die Effizienzsteigerungen sind in Kundenzufriedenheit und auch in ökonomischen Zahlen meßbar.
- Personalisieren, das Ansprechen des Gesprächspartners mit seinem (richtigen) Namen, fördert die gute Beziehung und steigert den Zufriedenheits- und Wohlfühlwert beiderseits.

Ein Seminar bespricht die Anliegen und Be-

### OnlineTraining-Einheit

Der Ablauf einer OnlineTraining-Einheit sieht folgendermaßen aus. Stieg: „Nach einer kurzen Orientierung über die Aufgabenstellung und persönliche Situation des Mitarbeiters werden mehrere typische Gesprächssequenzen durchgespielt. Dazu wird der Mitarbeiter kurz über eine Warteschleife vom Trainer zum Kunden verbunden. Der Trainer in der Rolle des fiktiven Kunden spielt dann den Anrufer, der ein Anliegen hat. Der Mitarbeiter führt das Gespräch klassisch, so wie er es sonst auch tun würde. Im Anschluß an dieses Gespräch, das wenige Minuten dauern wird, geht wieder die Verbindung über eine Warteschleife zum Trainer; der Trainer bespricht jetzt mit dem Mitarbeiter das soeben praktisch durchgeführte Gespräch. Er gibt Feedback und reflektiert. Auf diesem Weg ist eine sofortige Umsetzung für das nächste Kundengespräch sichergestellt.“ Vier bis sieben fiktive Gespräche werden in einer Einheit von 40 Minuten Dauer durchgeführt.



## Telefontraining online?

- direkt am Arbeitsplatz, via Telefon
- ohne Abwesenheitszeiten
- in individuellen Coaching-Einheiten

## OnlineTelephoneTraining®

### Leistungen für öffentliche Verwaltung

- Telefonverhaltenstraining
- Team-Entwicklung
- Konfliktmoderation
- Service-Motivations-Training

Tanja.Scheifinger@perfacttraining.com

Telefon: 01 7996514-24, Fax: DW 11

Arsenal Objekt 3, 1030 Wien

*perfact training*

messbar. erfolgreich.

www.perfacttraining.com