

Nr. 6 und Nr. 16

Umgang mit schwierigen Anrufern

Kritik, Beschwerden, Unhöfliches, nicht-enden- Wollendes....Wie reagiere ich am Telefon

Andreas Rieck, Kommunikationstrainer, Resilienztrainer, Wendlingen

Der Umgang mit schwierigen Anrufern zählt mit Sicherheit zu den eher unangenehmen Aufgaben im Pfarrbüro. Wie kann man ausufernde Gespräch lenken und beenden? Wie lassen sich Beschwerden abfedern? Was tun, wenn sich Anrufer im Ton vergreifen? Was hilft, um selbst bei guter Laune zu bleiben?