

---

# Entdecken Sie den Unterschied !

Anrufbearbeitung  
„Notrufabfrage“



# Anrufbearbeitung

---

Wie es aus dem Wald herausschallt,  
.....so ruft man hinein !

## Was ist Qualität ?

In vielen Fällen hilft eine gute Gesprächsführung zusammen mit klaren Abfragestrukturen eine transparente und nachvollziehbare Anrufbearbeitung zu gewährleisten.

# Anrufbearbeitung

---

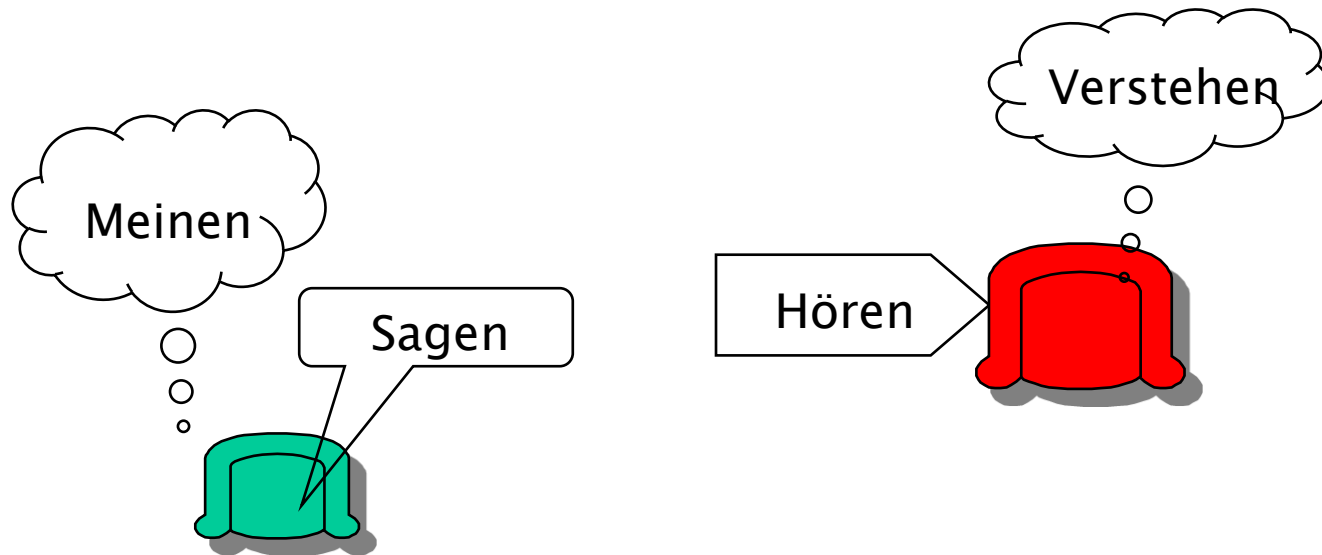
Das Training umfasst theoretische Inhalte und Praxisübungen am Telefon mit anschließender Besprechung.

- Grundlagen der Kommunikation
- Gesprächsstruktur / Gesprächskultur
- Konflikte im Telefongespräch
- Abfragestruktur / Abfrageschema
- Formulierungen die man meiden sollte



# Grundlagen der Kommunikation

Zwischen dem was ich **meine** und dem was Sie **verstehen** können Welten liegen.



[Tochter 30 Jahre]

„Meine Tochter“

>Tochter<

[Kind z.B. 2 Jahre]

Dazwischen liegen 28 Jahre



# Anrufbearbeitung

---

Wir bieten Ihnen ein praxisorientiertes Training für Ihre Mitarbeiter an.

Auch eine Begleitung (Livetraining) am Arbeitsplatz ist möglich und wird mit Erfolg eingesetzt um z.B. nach einem Seminar konkrete Hilfe im Arbeitsalltag geben zu können.

*Welchen Eindruck hinterlässt ein Telefongespräch mit Ihrer Leitstelle?*



# Anrufbearbeitung

---

Andreas Rauch

[www.Brandrauch.de](http://www.Brandrauch.de)

[info@Brandrauch.de](mailto:info@Brandrauch.de)

