

PRESSEINFORMATION 9.10.2009

**Spielerisch besser kommunizieren lernen:
Neuartiger Ratgebertypus schult die Telefonkompetenz**

Heragon Verlag setzt mit Kartendecks auf Erkenntnisse der Hirnforschung

Wer beruflich mit dem Telefon arbeiten muss, sollte sich nicht alleine auf seinen Instinkt verlassen. Ohne sein Gegenüber vor Augen zu haben, wird Missverständnissen leicht Tür und Tor geöffnet. Schnell und einfach lässt sich die eigene Telefonkompetenz jetzt mit einem brandneuen Ratgeber des Freiburger Heragon Verlags schulen. Das gewählte Format setzt dabei auf lernrelevante Erkenntnisse neurowissenschaftlicher Forschung: „Der gute Ton am Telefon“ erscheint als 50-teiliges Kartendeck.

Die Vorteile des Dialogs mit der eigenen Stimme kann die elektronische Post unmöglich aufwiegen: Sprachrhythmus, Tempo und Timbre tragen zur Stimmung des Gesprächs bei. Wirkungsvoll eingesetzte Betonung erlaubt das Hervorheben einzelner Sachverhalte. Und die Option, Einwänden unmittelbar entkräftigend zu begegnen, kann ohnehin nur der direkte Kontakt bieten. Umso wichtiger ist es deshalb, über eine makellose Telefonkompetenz zu verfügen. Denn wer sein Handwerk beim Ferngespräch gut beherrscht, ist eindeutig im Vorteil. Vor allem gilt es, entscheidende Fehler zu vermeiden, die den Kontakt mit dem Kunden oder Geschäftspartner am anderen Ende der Leitung ganz schnell in eine falsche Richtung lenken können. Fallstricke, die zu Missverständnissen und Irritationen führen, lauern überall – vor allem dort, wo man sie normalerweise nicht vermuten würde.

Wer einen echten Crashkurs in perfektem Telefonverhalten absolvieren will, ist mit einem neuartigen Ratgebertypus des Freiburger Heragon Verlags gut beraten. In über 50 kompakten Lektionen lassen sich wertvolle Tipps erfahrener Telefonprofis unkompliziert erlernen und unmittelbar in die Praxis umsetzen. Der Clou dabei ist das Format: Die Herausgeber haben sich bewusst gegen ein klassisches Lehrbuch entschieden und stattdessen ein handliches Kartendeck entwickelt. Den Hintergrund liefern lernrelevante Erkenntnisse aus der Hirnforschung. Das Zauberwort heißt „multisensorisches Lernen“. Wer mit dem Heragon-Konzept arbeitet, aktiviert gleichzeitig visuelle, abstrakte und haptische Hirnareale. Der Vorteil: Die Speicherung und Erinnerung einzelner Inhalte wird erheblich erleichtert. Zusätzlich fördernd wirkt der spielerische Effekt. Er erleichtert nicht nur den Einstieg in perfektes Telefonverhalten, sondern hilft auch dabei, in Zukunft mit Spaß zum Hörer zu greifen.

Eine didaktische Reihenfolge gibt es nicht: Jede Karte ist eine in sich abgeschlossene Lerneinheit. Beliebig lassen sich einzelne Lektionen aussortieren, neu anordnen oder als kleine Helfer für die Praxissituation in der Brieftasche bereithalten. Vor allem Neueinsteiger verlieren so spielerisch die Angst vor den nicht zu unterschätzenden Herausforderungen des Telefonats im Geschäftsalltag.



Sofortwissen kompakt:

Der gute Ton am Telefon. Telefonkompetenz in 50 x 2 Minuten
55 Karten, 6,80 €, ISBN 978-3-941574-12-0

Kurzinformation zum Verlag:

Die Heragon Verlag GmbH mit Sitz in Freiburg i.Br. publiziert umsetzbare Tipps und Tricks für den Businessalltag im handlichen Kartenformat. Leitidee ist die Vermittlung pointierten Praxiswissens durch ein innovatives Leseformat. Heragon ist Mitglied im Börsenverein des Deutschen Buchhandels e.V. Alle Produkte des Verlags werden ausschließlich in Deutschland produziert.

Pressekontakt:

Cornelia Müller, Heragon Verlag GmbH, Am Predigertor 1, 79098 Freiburg, Tel. 0761 / 888 51 27-0, presse@heragon.de
Presseinformationen und honorarfreie Abbildungen finden Sie auch auf unserer Internetseite www.heragon.de