

Wie strukturieren Sie das telefonische Informationsgespräch?

Sie bekommen hier einen Gesamtüberblick. Sie werden vom Angehörigen angerufen.

Das Informationsgespräch besteht dann kommunikativ aus acht Phasen:

1. Kontakt

In dieser Phase nehmen Sie den Kontakt zu dem Angehörigen auf. Sie sichern sich die notwendigen Voraussetzungen, um das Gespräch in Ruhe durchzuführen.

3. Verständnis

In dieser kommunikativen Phase zeigen Sie Verständnis für den Informationsbedarf des Angehörigen.

5. Aufklären

In der 5. Phase klären Sie emphatisch offene Themen ab. Sie gehen empathisch und wertschätzend auf die Fragen und Bedürfnisse von dem Angehörigen ein.

7. Feedback nehmen

In der Feedback-Phase prüfen Sie, ob die Informationen verstanden worden sind. Sie prüfen ebenso, ob es noch weitere Fragen gibt.

2. Informationsbedarf

In der 2. Phase hören Sie den Informationsbedarf vom Angehörigen an bzw. erfragen ihn.

4. Informieren

In der 4. Phase informieren Sie den Angehörigen über ein konkretes Thema.

6. Informationsquellen

In dieser Phase verweisen Sie auf weitere Informationsquellen.

8. Abschluss

In der 8. Phase wird das Gespräch abgeschlossen.

