



SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

Der professionelle Umgang mit Kund:innen und Bürger:innen - Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

Produktnummer
2025-41436F

Termin
21. Oktober 2025
09:00 bis 16:45 Uhr

Gebühren
302,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Inhalte

- Die Wirkung der Kommunikation
- Menschenkenntnis: wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Wünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip des "rapport"
- Was den Unterschied macht: eine positive Einstellung und Motivation entwickeln
- Die Besonderheiten des Telefonkontakts und wie wir diesen optimal gestalten
- Durch proaktives Beschwerdemanagement Kunden überraschen und binden

Dozent:innen

Barbara Hölscher-Busam
Businesscoach, Kommunikations- und NLP-Trainerin

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-14
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)