



## 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](#)