

## LIVE-WEBINAR: Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer	Termin	Gebühren
2025-44003D	08. April 2025 09:00 bis 16:30 Uhr	276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

### Inhalte

Die Ansprüche und Erwartungen der Kundinnen und Kunden sind hoch. Kompetenz, Freundlichkeit und persönlichen Nutzen – diese Faktoren erwarten unsere Gesprächspartner/-innen: Mit positiver Kommunikation, kundenorientiertem Verhalten, psychologischem Feingefühl und Souveränität können Sie – auch in schwierigen Situationen -, wirkungsvoll handeln. Gerade bei gereizten, verärgerten Kundinnen und Kunden ist es besonders wichtig, dass Sie Professionalität und Kundenorientierung auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen zeigen. Lernen Sie diese Fähigkeit!

Telefon – die Visitenkarte der Behörde/der Firma/ des Unternehmens

- Die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens

Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kundinnen und Kunden?  
Gesprächspartner/-innen am Telefon mitnehmen

- Positiven Kontakt herstellen
- Wie melde ich mich - (Ein-)Stimmung und Wirkung
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen

Aktives Zuhören, Wahrnehmung, Fragen, Botschaften  
Umgang mit Emotionen, Provokationen und eigenen Fehlern  
Durch positive Formulierungen überzeugen  
Gesprächstechniken um Kundengespräche zu leiten,

- um Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfahren
- um mit verbalen Angriffen und Provokationen umzugehen

Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen:

- Was tun, wenn ...? - Abwehr von unfairen (persönlichen) Methoden
  - Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag – Ihr Fall?!
  - Strategien im Umgang mit schwierigen, verärgerten Kund:innen
  - Empathie: verstehen, besänftigen und Mitgefühl zeigen
- Übungen – Aus der Praxis für die Praxis

### Dozent:innen

Dominik Beierbach

### Ort

VWA digital

### Kontakt

#### Information

Katharina Rimmer  
0711 21041-42  
K.Rimmer@w-vwa.de

#### Konzeption und Beratung

Andrea Daubner  
0711 21041-35  
a.daubner@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

## Zielgruppe

Mitarbeitende in Sekretariat und Assistenz, Mitarbeitende mit vielen Telefonkontakten, die ein imageförderndes Verhalten entwickeln wollen.

## Ziele

Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

## Hinweis

Dieses Seminar ist Teil der Kompetenzreihe der Württ. VWA „Sekretariat und Assistenz – Grundlagen“.

Besuchen Sie die Module 1 bis 6 unserer Reihe "Kompetenz in Sekretariat und Assistenz" und sichern Sie sich Ihr VWA-Zertifikat! Nutzen auch Sie dieses Angebot der Württ. VWA für Ihre beruflichen Ziele.

### TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- Sie benötigen ein mit dem Internet verbundenes Endgerät (Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone), sowie eine stabile Internetverbindung.
- Ihr Endgerät sollte über Mikrofon und Webkamera verfügen, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- Ihr Gerät muss Ton wiedergeben können; über Lautsprecher oder Kopfhörer. Optional ist die Teilnahme per Telefon möglich, um Ton zu empfangen.
- Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins.
- Uneingeschränkt funktionieren die Browser Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils in der aktuellen Version). Wir empfehlen „Chrome“. Den Internet Explorer von Microsoft bitte nicht verwenden!
- Wichtig: Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge, die über eine VPN-Verbindung hergestellt werden, können zu Problemen führen.
- Testen Sie bei Bedarf den Zugang vorab unter: <http://webinare.vwa-digital.de>

### INFORMATIONEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie nach der Anmeldung per Mail. Bitte überprüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners. Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf, da diese ihre Gültigkeit für alle zukünftigen Online-Veranstaltungen behalten.
- Selbstverständlich können Sie für die Teilnahme auch ein privates Endgerät nutzen.
- 30 Min. vor Beginn ist der Webinar-Raum geöffnet. In diesem „Check-In“-Zeitfenster helfen wir Ihnen mögliche technische Probleme zu beheben.
- Bei technischen Problemen rufen Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999 an.
- Begleitunterlagen stehen i.d.R. einen Werktag vor dem Veranstaltungstermin zum Download über Ihre Zugangsdaten für Sie bereit. Die Unterlagen sind ca. 1 Woche verfügbar.
- Ihre Teilnahmebestätigung erhalten Sie per E-Mail.