

## WEB-SEMINAR: Modul 3: Professionelles Telefonverhalten - Ich bin die Visitenkarte - Ich (re-)präsentiere zuerst

Produktnummer	Termin	Gebühren
2025-44050F	07. Oktober 2025 09:15 bis 16:45 Uhr	276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

### Inhalte

- Die Besonderheit der Telefonkommunikation und deren Konsequenzen für die Praxis
- Die unterschiedlichen Telefentypen und wie wir angemessen auf sie reagieren
- Schnell am Ziel durch Fragetechniken und Aktives Zuhören
- Mit unangenehmen Gesprächspartner:innen, Beschwerden und Konfliktsituationen umgehen
- Eigenmotivation beibehalten und Stimmungsschwankungen ausgleichen
- Ihren Telefonarbeitsplatz und Arbeitsumgebung positiv gestalten

### Dozent:innen

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

### Zielgruppe

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz

### 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](#)