

## WEB-SEMINAR: Modul 11: Wie präsentiere ich meine Dienststelle souverän und kundenorientiert?

Produktnummer	Termin	Gebühren
2025-44057F	14. Oktober 2025 09:15 bis 16:45 Uhr	276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

### Inhalte

- Kundenerwartungen und Kundenbedürfnisse antizipieren und bedienen
- Menschen lesen und individuellen Kontakt herstellen
- Eine positive Gesprächsatmosphäre herstellen, Gespräche souverän beginnen und zum Abschluss bringen
- Welche "Sünden" und "Fallen" kann ich im Kontakt mit Kund:innen vermeiden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen, aggressiven Kund:innen und Beleidigungen
- Eigene Stimmungen und negative Gefühle steuern und in einem guten Zustand bleiben

### 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](#)