

# WEB-SEMINAR: Der professionelle Umgang mit Kunden / Bürgern - Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

<b>Produktnummer</b> 2025-54110F	<b>Termin</b> 25. März 2025 09:00 bis 16:30 Uhr	<b>Gebühren</b> 276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)
-------------------------------------	---	---

## Inhalte

- Menschenkenntnis: Wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Kunden- und Bürgerwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip „Rapport“
- Die Besonderheiten des Telefonkontakts und wie dieser optimal gestaltet wird
- 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](#)