SEKRETARIAT UND ASSISTENZ

Professionelles Telefonverhalten – Ich bin die Visitenkarte – Ich (re-)präsentiere zuerst

Produktnummer
2025-44050F

Termin
07.10.2025
09:15–16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
276,00 EUR (keine MwSt.)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Einleitung

Auch wenn heutzutage viele Geschäftsvorgänge auf elektronischem Wege abgewickelt werden, so hat das Telefon doch nichts von seiner Wichtigkeit eingebüßt. Im Gegenteil: Jeder Telefonkontakt, ob In- oder Outbound, ist ein Kontakt nach außen, entscheidet über Erfolg und Ansehen des Unternehmens, der Verwaltung oder der Organisation.

Dabei spielen bei der Telefonkommunikation Stimme, Wortwahl und Betonung eine besonders große Rolle. Lernen Sie in diesem Seminar, motiviert verbindliche Kontakte herzustellen, auch wenn Sie nur über Ihre Stimme und Wortwahl punkten können.

Inhalte

- Das "ABC" des Telefonierens – kleine Details, große Wirkung
- Die unterschiedlichen Telefontypen und wie wir angemessen auf sie reagieren
- Schnell am Ziel durch Fragetechniken und Aktives Zuhören
- Mit unangenehmen Gesprächspartnern, Beschwerden und Konfliktsituationen umgehen
- Eigenmotivation beibehalten und Stimmungsschwankungen ausgleichen: jeden Tag top fit im Telefonkontakt
- Ihren Telefonarbeitsplatz und Ihre Arbeitsumgebung positiv gestalten

Dozent

Barbara Oddie

Veranstalter

VWA Freiburg

Ort

Online

Kontakt

Information
Nilgün Bortoli
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung
Christian Heinrich
heinrich@vwa-freiburg.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise