



## SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

# Der professionelle Umgang mit Kund\*innen und Bürger\*innen – Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

**Produktnummer**  
2025-41436F

**Termin**  
21.10.2025  
09:15–16:45 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer/-in**  
302,00 EUR (keine MwSt.)

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

## Einleitung

Viele Geschäftsvorgänge und Dienstleistungen können heute auf digitalem Wege erledigt werden. Dabei sollten wir jedoch nicht vergessen, dass der persönliche oder telefonische Kontakt im beruflichen Umfeld maßgeblich dazu beiträgt, das tägliche Miteinander für sich selbst und die anderen angenehm zu gestalten. High-Tech will durch High-Touch ergänzt werden! Menschen möchten individuell und wertschätzend angesprochen und mit ihren Wünschen und Bedürfnissen gehört werden. Kundenorientiertes Verhalten geht deshalb mit einer ausgeprägten kommunikativen Kompetenz einher, die es bei den Beteiligten zu entwickeln gilt.

Dieses Seminar rüstet Sie für einen erfolgreichen Umgang mit Ihren Kunden!

## Inhalte

- Die Wirkung der Kommunikation
- Menschenkenntnis: wie man unterschiedliche Menschen adäquat und individuell anspricht
- Kunden- und Bürgerwünsche identifizieren, antizipieren und bedienen: das Prinzip des Rapport
- Was den Unterschied macht: eine positive Einstellung und Motivation entwickeln
- Die Besonderheiten des Telefonkontakts und wie dieser optimal gestaltet wird
- Durch proaktives Beschwerdemanagement Kunden überraschen und binden

## 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](#)