

## SEKRETARIAT UND ASSISTENZ

# Kompetent und fit im Büro- Souverän am Telefon: Gelassen und freundlich, auch in schwierigen Momenten

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-44088K	12.-13.10.2026	562,00 EUR
	09:00-16:45 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

## Inhalte

- Grundprinzipien für überzeugende und klare Kommunikation am Telefon
- Kompetenz gerade in schwierigen Situationen unter Beweis stellen
- Bei fordernden oder emotionalen Gesprächspartnern die Kontrolle behalten und kunden-/bürgerfreundlich bleiben – trotz Emotionen!
- Bei Konfrontationen konstruktiv reagieren und das Gespräch mit den richtigen Kommunikationsstrategie deeskalieren
- Gespräche stets auf eine lösungsorientierte und positive Weise beenden
- Von Anspannung zu Entspannung: Schnell und effektiv Stress nach Gesprächen reduzieren

## Dozierende

### Petra Kuch

Verwaltungssachbearbeiterin, systemische Beraterin mit eigener Praxis in Karlsruhe, Trainerin, Lehrbeauftragte, Systemischer Coach

## Lernziele

Sie vertreten mit Ihren Telefonaten ganz besonders stark das Amt oder Unternehmen nach außen. Ihr „Aufreten“ am Telefon hat eine enorm hohe Wirkung auf das Image. Auch deshalb ist es wichtig, die Qualität der Telefonate zu verbessern. Viele Anrufer wollen zum Vorgesetzten durchgestellt werden und reagieren unwirsch oder gar verletzend, wenn dies nicht möglich ist. Hier ist besonders wichtig, kompetent zu reagieren und den Anrufer zufrieden zu stellen.

## Zielgruppe

## Ort

VWA Karlsruhe  
Kaiserallee 12E  
76133 Karlsruhe

## Kontakt

### Information

Ursula Deck  
0721/985 50 14  
ursula.deck@vwa-baden.de

### Konzeption und Beratung

Tabea Adams  
0721/985 50 18  
tabea.adams@vwa-baden.de

### Anmelde- und Teilnahmebedingungen

### Impressum

### Datenschutzhinweise

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz, Sachbearbeiter:innen, alle Mitarbeitenden, die professionell telefonieren (müssen)

## **Veranstalter**

VWA Karlsruhe