

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

Produktnummer
2026-44088K

Termin
12.-13.10.2026
09:00-16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
562,00 EUR

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 „Auftreten“ 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