

Gesprächsführung mit Wirkung: Telefonisch und persönlich souverän auftreten

Produktnummer

2026-44043F

Termin

09.07.2026

09:15–16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in

280,00 EUR

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

Jedes Gespräch ist eine Chance: am Telefon wie im persönlichen Kontakt. Mit der richtigen Haltung und Technik verwandeln Sie auch schwierige Situationen in konstruktive Begegnungen.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie durch Stimme, Auftreten und gezielte Wortwahl ein positives Gesprächsklima schaffen. Sie erfahren, wie aktives Zuhören Ihnen hilft, Motive und Bedürfnisse Ihres Gegenübers zu erkennen und Missverständnisse zu vermeiden. Geeignete Gesprächstechniken unterstützen Sie dabei, Stressreaktionen und Widerstände konstruktiv zu bewältigen und Konflikte zu deeskalieren.

So gewinnen Sie Sicherheit in schwierigen Situationen und kommunizieren klar, gelassen und wirksam.

Inhalte

- Begrüßungsformen als Basis für gelungene Gespräche
- Fragetechniken für einen effektiven Gesprächsverlauf
- aktives Zuhören
- zielführender Einsatz von Wortwahl und Formulierungen
- Strategien zur Deeskalation und zum konstruktiven Umgang mit herausfordernden Personen
- souveräner Umgang mit Gefühlen und Stimmungen
- positive Ausstrahlung durch Stimme und Betonung am Telefon
- professioneller Auftritt durch Blickkontakt und Körpersprache im persönlichen Gespräch
- Verständnissicherung durch klare Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse

Dozierende

Astrid Nothen

Ort

Haus der Akademien
Eisenbahnstr. 56
79098 Freiburg

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

Veranstalter

VWA Freiburg