

# Gesprächsführung mit Wirkung: Telefonisch und persönlich souverän auftreten

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-44043F	09.07.2026	280,00 EUR
	09:15–16:45 Uhr	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

Nilgün Bortoli  
bortoli@vwa-freiburg.de

## Konzeption und Beratung

Christian Heinrich  
heinrich@vwa-freiburg.de

## Anmelde- und Teilnahmebedingungen

## Impressum

## Datenschutzhinweise

## Veranstalter

VWA Freiburg