

## Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-44049F	15.04.2026	280,00 EUR
	09:15–16:45 Uhr	Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Trotz E-Mail, Chat und digitaler Tools bleibt das Telefon eines der wichtigsten Kommunikationsmittel. Jeder Anruf – ob eingehend oder ausgehend – prägt den Eindruck, den Ihre Organisation bei Kund\*innen, Bürger\*innen oder Geschäftspartner\*innen hinterlässt. Dabei entscheiden Stimme, Wortwahl und Tonfall über Erfolg, Wirkung und Ansehen.

In diesem Seminar lernen Sie, motiviert und verbindlich zu kommunizieren – allein über Stimme und Sprache. Sie trainieren das „ABC“ des Telefonierens, erkennen unterschiedliche Gesprächstypen und erfahren, wie Sie durch Fragetechniken und aktives Zuhören schnell ans Ziel kommen. Außerdem üben Sie den professionellen Umgang mit Beschwerden, Konflikten und schwierigen Gesprächspartner\*innen. Abschließend erhalten Sie hilfreiche Tipps, wie Sie Ihre Motivation stärken und Ihren Arbeitsplatz positiv gestalten.

So gewinnen Sie Sicherheit, wirken souverän am Telefon und hinterlassen jederzeit einen professionellen Eindruck.

### Inhalte

- Das „ABC“ des Telefonierens – kleine Details, große Wirkung
- Die unterschiedlichen Telefontypen und wie wir angemessen auf sie reagieren
- Schnell am Ziel durch Fragetechniken und Aktives Zuhören
- Mit unangenehmen Gesprächspartnern, Beschwerden und Konfliktsituationen umgehen
- Eigenmotivation beibehalten und Stimmungsschwankungen ausgleichen: jeden Tag top fit im Telefonkontakt
- Ihren Telefonarbeitsplatz und Ihre Arbeitsumgebung positiv gestalten

### Dozierende

Barbara Oddie

### Veranstalter

#### Ort

Online

#### Kontakt

##### Information

Nilgün Bortoli  
bortoli@vwa-freiburg.de

##### Konzeption und Beratung

Christian Heinrich  
heinrich@vwa-freiburg.de

#### Anmelde- und Teilnahmebedingungen

#### Impressum

#### Datenschutzhinweise

