

Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer 2026-44049F **Termin** 15.04.2026 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

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

Dozent

Barbara Oddie

Veranstalter

VWA Freiburg

Ort

Online

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich heinrich@vwa-freiburg.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise