



# LIVE-WEBINAR: Top im Kund/-innenkontakt – Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

| Produktnummer | Termin                  | Gebühren pro Teilnehmer/-in   |
|---------------|-------------------------|---|
| 2026-2536SD   | 07.05.2026              | 308,00 EUR  |
|               | 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr | Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt. |

Die Ansprüche und Erwartungen der Kund/-innen sind hoch. Kompetenz, Freundlichkeit und persönlichen Nutzen – diese Faktoren erwarten unsere Gesprächspartner:innen. Neben vielen angenehmen Kontakten kommt es sicher auch zu schwierigen Gesprächssituationen. Das ist normal, doch die Schärfe ist beeinflussbar. Selbst Beschwerden oder Reklamationen bieten Chancen oder lassen sich entschärfen. Zeigen Sie Professionalität auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen.

## Inhalte

- Wie kann ich Kund/-innen positiv überzeugen?
- Was tun, wenn's schwierig wird?
- Wie kann ich Provokationen/Einwände wirksam und gleichzeitig respektvoll begegnen?
- Verschiedene Kundentypen erkennen und zuverlässig einschätzen können
- Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kund/-innen?
- Professioneller Umgang mit der eigenen Reaktion: Motive, Projektion und Antreiber
- Umgang mit Emotionen, Provokationen und eigenen Fehlern
- Durch positive Formulierungen überzeugen
- Gesprächstechniken um Gespräche mit Kund/-innen zu leiten
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen/Kund/-innen
- Was tun, wenn ...?
- Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag – Ihr Fall?!

## Dozent

### Dominik Beierbach

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

## Ort

VWA digital

## Kontakt

### Information

Nikolett Bosnyak  
0711 21041-37  
n.bosnyak@w-vwa.de

### Konzeption und Beratung

Lisa Weißen  
0711 21041-51  
l.weisser@w-vwa.de

### Anmelde- und Teilnahmebedingungen

### Impressum

### Datenschutzhinweise

## Lernziele

Dieses Seminar widmet sich der Orientierung von Kund/-innen in Gesprächssituationen der Teilnehmer/-innen, die sich im persönlichen oder telefonischen Kontakt ergeben. Es werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sich auch schwierige und eskalierende Situationen besser meistern lassen.

## Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen mit Kontakt zu Kund/-innen, welche die Zufriedenheit umsetzen wollen und auch mit schwierigen Gesprächssituationen professionell umgehen möchten.

## Technische Anforderungen

*Diese Veranstaltung wird LIVE als WEBINAR durchgeführt. Eine Teilnahme ist nur ONLINE möglich.*

### Technische Voraussetzungen zur Online-Teilnahme:

- **Hardware:** PC, Tablet oder Smartphone mit stabiler Internet-Verbindung, standardmäßige PC-/Laptop-Lautsprecher oder Kopfhörer und Kamera, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- **Browser:** Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet-Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins. Uneingeschränkt funktionieren Google Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils aktuelle Version). **Wir empfehlen Google Chrome.**  
**Achtung: Internet Explorer oder Firefox werden nicht unterstützt!**
- **Wichtig:** Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge über eine VPN-Verbindung können zu Problemen führen.
- **Testraum:** Testen Sie vorab Ihre technische Ausstattung in unserem Testraum unter: <http://webinare.vwa-digital.de>. So stellen Sie sicher, dass alles einwandfrei funktioniert. Achtung: Der Testraum ist nicht Ihr virtueller Seminarraum.

### Wichtige Informationen für Ihre Online-Teilnahme:

#### Personalisierte Zugangsdaten = Einzelzugang

- Mit Ihrer Anmeldebestätigung erhalten Sie personalisierte Zugangsdaten per Mail. Bitte überprüfen Sie ggfs. Ihren Spam-Ordner.
- Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf. Sie behalten ihre Gültigkeit für alle künftigen Online-Veranstaltungen der Württ. VWA.
- Ihre **Zugangsdaten sind ausschließlich für Ihre persönliche Nutzung bestimmt. Zugangsdaten dürfen weder an Dritte weitergegeben noch gemeinsam mit anderen Personen genutzt werden.** Jede/r weitere Teilnehmende muss über einen eigenen, separaten Zugang verfügen. Jeder Verstoß stellt einen Betrugsversuch dar und wird verfolgt.

## **Mikrofon/Kamera**

- Unsere Online-Seminare sind **interaktiv gestaltet**. Wählen Sie sich deshalb immer mit Mikrofon ein und aktivieren Sie Ihre Kamera.

## **Check-In-Zeit**

- Der Webinar-Raum ist ca. 30 Minuten vor Seminarbeginn geöffnet. In diesem „Check-In-Zeitfenster“ helfen wir Ihnen, mögliche technische Probleme zu beheben.

## **IT-Hotline 0711 21041-9999**

- Sollten Sie Schwierigkeiten bei Ihrer Einwahl haben, überprüfen Sie, ob Sie die oben beschriebene Ausstattung und einen passenden Internet-Browser nutzen sowie außerhalb von Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen eingewählt sind. Bei technischen Problemen kontaktieren Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999.

## **Vorab-Download von Unterlagen**

- Unterlagen stehen ca. 1 (Werk)Tag vor Veranstaltungsbeginn zum Download über Ihre Zugangsdaten bereit und bleiben ca. 1 Woche verfügbar.

## **Teilnahmebestätigung**

- Über die Teilnahme an der Veranstaltung stellen wir Ihnen eine Teilnahmebestätigung aus. Diese erhalten Sie per E-Mail.