

LIVE-WEBINAR: Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer	Termin	Gebühren pro Teilnehmer/-in
2026-1938SD	23.04.2026 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr	282,00 EUR
		Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Die Ansprüche und Erwartungen der Kundinnen und Kunden sind hoch. Kompetenz, Freundlichkeit und persönlichen Nutzen – diese Faktoren erwarten unsere Gesprächspartner/-innen: Mit positiver Kommunikation, kundenorientiertem Verhalten, psychologischem Feingefühl und Souveränität können Sie – auch in schwierigen Situationen –, wirkungsvoll handeln. Gerade bei gereizten, verärgerten Kundinnen und Kunden ist es besonders wichtig, dass Sie Professionalität und Kundenorientierung auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen zeigen. Lernen Sie diese Fähigkeit!

Inhalte

- Telefon – die Visitenkarte der Behörde/der Firma/ des Unternehmens
 - Die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens
- Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kundinnen und Kunden?
- Gesprächspartner/-innen am Telefon mitnehmen
 - Positiven Kontakt herstellen
 - Wie melde ich mich – (Ein-)Stimmung und Wirkung
 - Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen
- Aktives Zuhören, Wahrnehmung, Fragen, Botschaften
- Umgang mit Emotionen, Provokationen und eigenen Fehlern
- Durch positive Formulierungen überzeugen
- Gesprächstechniken um Kundengespräche zu leiten,
 - um Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfahren
 - um mit verbalen Angriffen und Provokationen umzugehen
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen:
 - Was tun, wenn ...? – Abwehr von unfairen (persönlichen) Methoden
 - Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag – Ihr Fall?!
 - Strategien im Umgang mit schwierigen, verärgerten Kund:innen
 - Empathie: verstehen, besänftigen und Mitgefühl zeigen
- Übungen – Aus der Praxis für die Praxis

Dozent

Ort

VWA digital

Kontakt

Information

Katharina Rimmer
0711 21041-42
k.rimmer@w-vwa.de

Konzeption und Beratung

Andrea Daubner
0711 21041-35
a.daubner@w-vwa.de

Anmelde- und Teilnahmebedingungen

Impressum

Datenschutzhinweise

Lernziele

Sie lernen, am Telefon freundlich, konsequent und kundenorientiert zu kommunizieren.

Zielgruppe

Mitarbeitende in Sekretariat und Assistenz, Mitarbeitende mit vielen Telefonkontakten, die ein imageförderndes Verhalten entwickeln wollen.

Zusatzinformationen

Unser Tipp:

Diese Veranstaltung ist ein Baustein der Qualifizierungsreihe VWA-Zertifikat „Sekretariat und Assistenz – Grundlagen“

Nähere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter:

[Qualifizierungsreihe Sekretariat und Assistenz](#)

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.