

# LIVE-WEBINAR: Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer 2026-1938SD **Termin** 23.04.2026 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in 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
  - o Die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens
- Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kundinnen und Kunden?
- Gesprächspartner/-innen am Telefon mitnehmen
  - o 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,
  - o um Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfahren
  - o um mit verbalen Angriffen und Provokationen umzugehen
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen:
  - o Was tun, wenn ...? Abwehr von unfairen (persönlichen) Methoden
  - o Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag Ihr Fall?!
  - o Strategien im Umgang mit schwierigen, verärgerten Kund:innen
  - o Empathie: verstehen, besänftigen und Mitgefühl zeigen
- Übungen Aus der Praxis für die Praxis

### **Dozent**

### **Dominik Beierbach**

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

### Lernziele

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

### 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** 

# **Zielgruppe**

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

# **Technische Anforderungen**

Diese Veranstaltung wird im HYBRID-Format durchgeführt. Sie entscheiden, ob Sie ONLINE oder in PRÄSENZ teilnehmen.

### 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 <u>vorab</u> Ihre technische Ausstattung in unserem Testraum unter: <u>http://webinare.vwa-digital.de</u>. 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 Citrixoder 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.