

Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer

2026-1939SP

Termin

05.10.2026

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
 - 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 Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

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](#)

Dominik Beierbach

Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

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.