

## 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.