

Gesprächsführung mit Wirkung: Telefonisch und persönlich souverän auftreten

Produktnummer
2027-44043F

Termin
02.06.2027
09:15–16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer/-in
287,00 EUR

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

Ob am Telefon oder im persönlichen Gespräch: Ihr Auftreten, Ihre Stimme und Ihre Wortwahl prägen den Verlauf jeder Kommunikation.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie ein positives und vertrauensvolles Gesprächsklima schaffen und durch aktives Zuhören die Motive Ihres Gegenübers besser verstehen. Sie erfahren, wie Sie Gesprächstechniken gezielt einsetzen, um auch mit Stressreaktionen, Widerständen und Konflikten konstruktiv umzugehen. Zielführende Fragen, klare Formulierungen und eine verständliche Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse tragen dazu bei, Missverständnisse zu vermeiden und Gespräche erfolgreich zum Ziel zu führen.

Inhalte

- Begrüßungsformen als Basis für gelungene Gespräche
- Fragetechniken für einen effektiven Gesprächsverlauf
- Aktives Zuhören
- Zielführender Einsatz von Wortwahl und Formulierungen
- Strategien zur Deeskalation und zum konstruktiven Umgang mit herausfordernden Personen
- Souveräner Umgang mit Gefühlen und Stimmungen
- Positive Ausstrahlung durch Stimme und Betonung am Telefon
- Professioneller Auftritt durch Blickkontakt und Körpersprache im persönlichen Gespräch
- Verständnissicherung durch klare Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse

Dozierende

Astrid Nothen

Astrid Nothen ist Germanistin, Trainerin für Lesetechniken, schriftliche Kommunikation und Rechtschreibung. Sie ist Fachbereichsleiterin am Sprachlehrinstitut der Universität Freiburg.

Ort

Haus der Akademien
Eisenbahnstr. 56
79098 Freiburg

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-14
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Fach- und Führungskräfte sowie alle, die ihre Gesprächsführung am Telefon und im persönlichen Kontakt professionell weiterentwickeln möchten.

Veranstalter

VWA Freiburg