

## Kompetent und fit im Büro - Souverän am Telefon: Gelassen und freundlich, auch in schwierigen Momenten

**Produktnummer**  
2024-44088K

**Termin**  
09.10.2024-10.10.2024  
09:00 bis 16:45 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
544,00 € (inkl. Seminarunterlagen  
und Mittagessen)

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

### Inhalte

- Grundprinzipien für überzeugende und klare Kommunikation am Telefon
- Kompetenz gerade in schwierigen Situationen unter Beweis stellen
- Bei fordernden oder emotionalen Gesprächspartnern die Kontrolle behalten und kunden-/bürgerfreundlich bleiben – trotz Emotionen!
- Bei Konfrontationen konstruktiv reagieren und das Gespräch mit den richtigen Kommunikationsstrategie deeskalieren
- Gespräche stets auf eine lösungsorientierte und positive Weise beenden
- Von Anspannung zu Entspannung: Schnell und effektiv Stress nach Gesprächen reduzieren

### Dozent:innen

**Gisela H. Kremser-Hege**

### Zielgruppe

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz

### Ziele

Sie lernen, auch bei schwierigen Telefonaten ruhig zu bleiben, Konfrontationen zu vermeiden und die Gespräche zu einem positiven Ende zu bringen

### Ort

Studienhaus  
Kaiserallee 12e  
76133 Karlsruhe

[Google Maps](#)

### Kontakt

#### Information

Ursula Deck  
0721 98550-14  
Ursula.Deck@vwa-baden.de

#### Konzeption und Beratung

Nelly Diesendorf  
0721 985 50-18  
Nelly.Diesendorf@vwa-baden.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)