

## LIVE-WEBINAR: Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

**Produktnummer**  
2025-44005D

**Termin**  
23. Januar 2025  
09:00 bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
276,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

### Inhalte

Die Ansprüche und Erwartungen der Kund:innen 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 Kund:innen ist es besonders wichtig, dass Sie Professionalität und Kundenorientierung auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen zeigen. Lernen Sie diese Fähigkeit!

Telefon – die Visitenkarte der Behörde/der Firma/ des Unternehmens — Die Grundlagen des kundenorientierten Telefonierens  
Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kund:innen/Bürger:innen?  
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 Kund:innen/Bürger:innen zu erfahren,  
• um mit verbalen Angriffen und Provokationen umzugehen

Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen/Kund:innen:  
• 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

**Dominik Beierbach**  
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

### 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

Mitarbeiter:innen in Sekretariat und Assistenz, Mitarbeiter:innen mit vielen Telefonkontakten, die ein imageförderndes Verhalten entwickeln wollen.

## Ziele

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

## Hinweise

Dieses Seminar ist Teil der Kompetenzreihe der Württ. VWA „Sekretariat und Assistenz – Grundlagen“.

Besuchen Sie die Module 1 bis 6 unserer Reihe "Kompetenz in Sekretariat und Assistenz" und sichern Sie sich Ihr VWA-Zertifikat! Nutzen auch Sie dieses Angebot der Württ. VWA für Ihre beruflichen Ziele.

### TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- Sie benötigen ein mit dem Internet verbundenes Endgerät (Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone), sowie eine stabile Internetverbindung.
- Ihr Endgerät sollte über Mikrofon und Webkamera verfügen, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- Ihr Gerät muss Ton wiedergeben können; über Lautsprecher oder Kopfhörer. Optional ist die Teilnahme per Telefon möglich, um Ton zu empfangen.
- Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins.
- Uneingeschränkt funktionieren die Browser Chrome, Microsoft Edge und Safari (jeweils in der aktuellen Version). Wir empfehlen „Chrome“. Den Internet Explorer von Microsoft bitte nicht verwenden!
- Wichtig: Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC! Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge, die über eine VPN-Verbindung hergestellt werden, können zu Problemen führen.
- Testen Sie bei Bedarf den Zugang vorab unter: <http://webinare.vwa-digital.de>

### INFORMATIONEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- Ihre persönlichen Zugangsdaten erhalten Sie nach der Anmeldung per Mail. Bitte überprüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners. Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf, da diese ihre Gültigkeit für alle zukünftigen Online-Veranstaltungen behalten.
- Selbstverständlich können Sie für die Teilnahme auch ein privates Endgerät nutzen.
- 30 Min. vor Beginn ist der Webinar-Raum geöffnet. In diesem „Check-In“-Zeitfenster helfen wir Ihnen mögliche technische Probleme zu beheben.
- Bei technischen Problemen rufen Sie unsere IT-Service-Hotline unter 0711 21041-9999 an.
- Begleitunterlagen stehen i.d.R. einen Werktag vor dem Veranstaltungstermin zum Download über Ihre Zugangsdaten für Sie bereit. Die Unterlagen sind ca. 1 Woche verfügbar.
- Ihre Teilnahmebestätigung erhalten Sie per E-Mail.