SEKRETARIAT UND ASSISTENZ

Modul 3: Professionelles Telefonverhalten

Produktnummer
2025-44006S

Termin
23. Oktober 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 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!

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

Dominik Beierbach
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

Ort

VWA Bildungshaus
Wolframstr. 32
70191 Stuttgart

Google Maps

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

Mitarbeitende in Sekretariat und Assistenz, Mitarbeitende 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.