

## 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 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 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

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.