

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

Produktnummer
2025-44088K

Termin
22.10.2025-23.10.2025
09:00 bis 16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
562,00 € (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

Dozentin

Gisela H. Kremser-Hege

Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen aus Sekretariat und Assistenz, Sachbearbeiter:/-nnen, alle Mitarbeitenden, die professionell telefonieren (müssen)

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 98550-18
Nelly.Diesendorf@vwa-baden.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)