

Fit und kompetent am Telefon - Die Kunst des guten Gesprächs - Vollzeit - Präsenz



Beschreibung

Telefonieren ist mehr als nur Sprechen. Denn ohne Mimik und Gestik zählt nur das, was wir sagen und wie gut wir zuhören. Unsere Stimme, Wortwahl und Zuhörfähigkeit entscheiden darüber, ob ein Gespräch angenehm, professionell und zielführend verläuft.

In diesem interaktiven Training beleuchten wir, wie Sprache wirkt, welche Signale wir unbewusst senden und wie wir Gespräche wertschätzend und klar führen. Mit spannenden Einblicken in das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun und die Verhaltenspräferenzen nach DISG entdecken wir, warum Menschen unterschiedlich hören, verstehen und reagieren.

Kein reines Techniktraining, sondern ein Seminar für alle, die ihre Telefonkommunikation bewusster gestalten und mit jedem Gespräch eine echte Verbindung schaffen möchten.

Dein Nutzen:

- Du lernst, wie Sprache wirkt und wie du klar & wertschätzend kommunizierst
- Du erkennst, warum Menschen unterschiedlich reagieren – und wie du damit umgehst
- Du gewinnst Sicherheit & Souveränität in Telefonaten jeder Art
- Du nimmst praktische Techniken für erfolgreiche Gespräche direkt mit in den Alltag

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an alle, die beruflich telefonieren, sei es im Kundenservice, in der Assistenz, im Vertrieb, in der Verwaltung oder in anderen Bereichen. Er richtet sich an Menschen, die ihre Telefonkommunikation bewusst verbessern und professioneller gestalten möchten.

Inhalt

- Wie wir am Telefon wirken – und warum es anders ist als im direkten Gespräch
- Das Kommunikationsquadrat – Wie Worte unterschiedliche Botschaften transportieren
- DISG-Verhaltenspräferenzen – Warum wir Menschen unterschiedlich ansprechen sollten
- Techniken der Gesprächsführung
- Aktives Zuhören & gezieltes Nachfragen – Für mehr Klarheit und weniger Missverständnisse
- Professionelle & wertschätzende Gesprächsführung – auch in herausfordernden Situationen

Abschluss

- IHK-Bescheinigung

Kurs-Nr. AOMFKT-263

Standort und Termin

MO.

19

OKT. 2026

19. Oktober 2026

Villingen-Schwenningen
Vollzeit - Präsenz

Termin details

8 Unterrichtseinheiten

Investition

€ 376,-
inkl. Unterlagen

Ansprechpartnerin

Aileen Höfner

☎ 07721 922-311

📠 07721 922-9311

✉ hoefner@vs.ihk.de

Veranstaltungsort

IHK Akademie

Schwarzwald-Baar-Heuberg
Albert-Schweitzer-Str. 7
78052 Villingen-Schwenningen

Dozenten

- Karin Birkel

Förderungen

- ESF Förderung



Fit und kompetent am Telefon - Die Kunst des guten Gesprächs - Vollzeit - Präsenz



Veranstaltung online ansehen



https://www.ihkademie-sbh.de/weiterbildung/details/fit-und-kompetent-am-telefon-die-kunst-des-guten-gespraechs-vollzeit-praesenz_118928



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Kofinanziert vom Ministerium für
Soziales, Gesundheit und Integration
Baden-Württemberg

