

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Werte, Regeln, Vorschriften	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungskompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungswissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	IT-Training	Tools, Arbeitstechniken und -methoden

## PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG AM TELEFON

Mit klarer Struktur zu zielführenden und lösungsorientierten Kund\*innengesprächen

### Zielgruppe

alle Mitarbeiter\*innen, Auszubildende, Neueinsteiger\*innen

### Einführung

Im Umgang mit Kund\*innenanfragen und -beschwerden ist mehr gefragt als nur fachliches Wissen – hier zählt vor allem eine souveräne und serviceorientierte Gesprächsführung. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie durch eine klare, höfliche Gesprächseröffnung und eine freundliche Verabschiedung von Anfang bis Ende des Gesprächs überzeugen. Stimmliche Präsenz und gezielte Fragetechniken helfen Ihnen, auch schwierige Themen lösungsorientiert zu besprechen. Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartner\*innen und die richtige Ausdrucksweise sorgen für eine angenehme Gesprächsatmosphäre, selbst in angespannten Situationen. In diesem Seminar entdecken Sie, wie Sie Ihre Telefonkommunikation professionalisieren und durch gezielte Gesprächsführung nachhaltig positive Kund\*innenerlebnisse schaffen.

### Ziel

- Sie kennen die wichtigsten Elemente einer professionellen und serviceorientierten Gesprächsführung am Telefon.
- Sie sind informiert über effektive Fragetechniken und den Umgang mit schwierigen Gesprächspartner\*innen.
- Sie haben einen Überblick über stimmliche Präsenz und die Bedeutung einer klaren Ausdrucksweise erhalten.
- Sie können schwierige Gesprächssituationen souverän und lösungsorientiert meistern.

### Leitlinien- bzw. DV-Bezug

- Wir setzen unsere Ressourcen nachhaltig ein.
- Ich priorisiere.
- Wir reflektieren unsere Prozesse und Ergebnisse.

### Programm

- Professionelle Gesprächseröffnung und -verabschiedung
- Stimmliche Präsenz und Wirkung am Telefon
- Wirkungsfaktor Stimme
- Zielgerichtete Fragetechniken für erfolgreiche Gespräche
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartner\*innen
- Kund\*innenorientierte Ausdrucksweise und Gesprächsführung
- Angewandte Kommunikationstechniken
- Rhetorik am Telefon
- Qualitatives Feedback über die eigene Stimme

**Seminarnummer:**  
Q3.4.4.4

**Methode:**  
Vortrag, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

**Referent\*in:**  
Christoph Maier-Stahl  
Trainer, Dipl. Pädagoge, Spiel- und Theaterpädagoge

**Termin:**  
03.07.2025

**Zeit:**  
08:30 Uhr – 16:30 Uhr

**Ort:**  
Studieninstitut Rhein-Neckar, U 1,  
16-19, 68161 Mannheim  
Raum 521

**Anmeldeschluss:**  
28.05.2025

**Gebühr:**  
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)

