



## Kompetent und fit im Büro Modul 5

---

### Zielgruppe

Chefsekretärinnen, Sekretärinnen, Assistent/innen und Sachbearbeiter/innen, alle Mitarbeiter, die professionell telefonieren müssen!

### Ziele des Workshops

Sie vertreten mit Ihren Telefonaten ganz besonders stark das Amt oder Unternehmen nach außen. Ihr „Auftreten“ am Telefon hat eine enorm hohe Wirkung auf das Image. Auch deshalb ist es wichtig, die Qualität der Telefonate zu verbessern. Viele Anrufer wollen zum Vorgesetzten durchgestellt werden und reagieren unwirsch oder gar verletzend, wenn dies nicht möglich ist. Hier ist besonders wichtig, kompetent zu reagieren und den Anrufer zufriedenzustellen.

### Programm

#### Das positive Telefonat

- Beherrschen der wichtigsten Kommunikationswerkzeuge, um alle wichtigen Gespräche kompetent und professionell zu führen
- **Freundlich und kompetent** ist die Devise
- Telefonate **kurz halten** und **positiv beenden**. Zeit ist ein wertvolles Gut für alle Beteiligten
- Formulierungen, mit denen Sie Ihrem Chef/Ihrer Chefin den Rücken freihalten
- Formulierungen, die Vertrauen und Glaubwürdigkeit in Sie und Ihr Unternehmen herstellen
- Spielregeln beim Telefonieren kennen und beachten
- Positive Beeinflussung des Gesprächsklimas durch Stimmlage, Stimmfärbung, Lautstärke, Körperhaltung, innere Haltung und die richtige Wortwahl
- Durch aufmerksames und aktives Zuhören und die richtigen Fragen Gespräche bewusst führen

## Programm, 22. – 23.09.2021

---

- Negative Formulierungen machen aggressiv und „Reizworte“ provozieren zusätzlich
- „Benutzen Sie Worte oder Ausdrücke, die beruhigen oder sogar zufrieden stimmen

### Das eingehende Telefonat

- Die Begrüßungsformel so wichtig für eine gute Gesprächsatmosphäre
- Gekonnt weiterleiten

### Das ausgehende Telefonat

- Die Initiative behalten und Ihre Ziele angenehm und schnell erreichen

### Bei Problemen am Telefon

- Auch bei schwierigen Telefonaten die Initiative behalten und trotzdem Ihre Ziele erreichen
- Möglichkeiten, gestresste und aggressive Gesprächspartner zu beeinflussen
- Konfrontationen vermeiden und die Gespräche zu einem positiven Ende bringen
- Strategien, die helfen, bei schwierigen Telefonpartnern ruhig zu bleiben
- Ein „Nein“ – richtig formuliert – führt zu einer Lösung, statt zu eskalieren
- Ihr Gesprächspartner findet kein Ende und redet und redet und... – Sie bringen das Gespräch auf den Punkt und stellen trotzdem alle Beteiligten zufrieden

### Referentin

**Gisela Kremser-Hege,**  
Dipl. Soz. Päd., NLP-Master,  
TEMP, Baden-Baden

Frau Kremser-Hege ist Spezialistin für Rhetorik, Präsentation, Kommunikation und Führung und trainiert seit 36 Jahren sowohl in der freien Wirtschaft, als auch in der Öffentlichen Verwaltung.

## Veranstaltungsort/Teilnahmebedingungen

---

### Seminarzeiten

09.00 – 10.30 Uhr  
10.45 – 12.15 Uhr  
13.30 – 15.00 Uhr  
15.15 – 16.45 Uhr

### Veranstaltungsort

VWA Baden, Studienhaus oder Studienforum,  
Kaiserallee 12e, 76133 Karlsruhe (eine Anfahrtsskizze wird mit der Anmeldebestätigung zugesandt).

**Hinweise zu den Seminarräumen finden Sie an unseren Informationstafeln im Eingangsbereich. Die Akademie ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln günstig zu erreichen:**

### vom Hauptbahnhof

bis Haltestelle „Yorckstraße“ mit der Straßenbahnlinie 2 in Richtung ZKM - Siemensallee (ca. 17 Min. ohne Umsteigen)

Die Akademie liegt direkt gegenüber der Haltestelle Yorckstraße (neben der ARAL-Tankstelle).

Parkmöglichkeiten bestehen im Hof des Studienhauses und in den Seitenstraßen.

### Anmeldungen

bevorzugt online beim jeweiligen Fachbereich:  
<https://www.vwa-baden.de/de/Verwaltung>

 [www.vwa-baden.de](http://www.vwa-baden.de)

Sie können sich auch per Email, Post oder Fax anmelden.

Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Baden  
Studienhaus  
Kaiserallee 12 e  
76133 Karlsruhe