

NEU! Sicher kommunizieren in Telefonaten und Videocalls

Professionelle Gesprächsführung für klare Ergebnisse und mehr Kundenzufriedenheit

für Mitarbeitende aus Kundenberatung, Service, Support, Anwendungssupport, Software-Rollout, Projektkommunikation sowie Fach- und Führungskräfte, die regelmäßig Telefonate und Videocalls mit Kundinnen und Kunden führen.

Termin(e) 26.01.2027 Online

Alternativtermin(e) 11.05.2027 Online
jeweils 09:00 Uhr - 15:00 Uhr

Teilnehmerinfo Wir führen das Seminar mit MS Teams oder Zoom durch; technische Mindestanforderung: PC, Laptop, mobiles Endgerät, stabile Internetverbindung; idealerweise mit Einsatz Ihrer Kamera und Mikrofon bzw. Headset.

Dozentin Anja Erler

Thema

Missverständnisse, schwierige Kundengespräche oder lange Telefonate kosten täglich Zeit, Nerven und Vertrauen. Gerade im Support, in der Kundenberatung oder in der Projektkommunikation entscheidet eine professionelle Gesprächsführung darüber, ob Ihr Unternehmen als kompetenter und lösungsorientierter Ansprechpartner wahrgenommen wird.

Wer Gespräche klar strukturiert, komplexe Inhalte verständlich erklärt und auch in schwierigen Situationen souverän bleibt, schafft Vertrauen, reduziert Missverständnisse und führt Gespräche schneller zum gewünschten Ergebnis.

In diesem Live-Online-Seminar vermitteln wir Ihnen praxiserprobte Gesprächstechniken, Formulierungen und Strukturen für Telefonate und Videocalls, die Sie sofort anwenden können – für souveräne Gespräche, klare Ergebnisse und zufriedene Kundinnen und Kunden.

Anmeldung zum Seminar:

Sicher kommunizieren in Telefonaten und Videocalls

- ☐ am 26.01.2027 in Online (41-0571)
- ☐ am 11.05.2027 in Online (41-0572)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422
per E-Mail info@rkwcampus.de
Internet www.rkwcampus.de

Teilnehmer/in Funktion

Teilnehmer/in Funktion

Firma/Anschrift

Telefon/Fax Beschäftigte Branche

E-Mail Datum/Unterschrift

Ihr Nutzen

- Sie führen Telefonate und Videocalls strukturiert und zielgerichtet.
- Sie formulieren fachliche oder technische Inhalte verständlich und adressatengerecht.
- Sie vermeiden Missverständnisse, reduzieren Fragen und verkürzen Gesprächszeiten.
- Sie treten auch in anspruchsvollen Gesprächssituationen sicher, freundlich und professionell auf.
- Sie reagieren souverän auf Einwände, Kritik und emotionale Gesprächspartner.
- Sie geben Orientierung und schaffen klare Vereinbarungen zu Verantwortlichkeiten, nächsten Schritten und Ergebnissen.
- Sie stärken durch professionelle Kommunikation die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen in Ihr Unternehmen.
- Sie erarbeiten sich praxiserprobte Gesprächsleitfäden, Formulierungen und Checklisten für Ihren Arbeitsalltag.
- Sie setzen Stimme und (Körper)Sprache bewusst und wirkungsvoll ein.

Methodik

Kurze fachliche Impulse, praxisnahe Übungen, Fallbeispiele, Live-Checks, kollegiales Feedback, persönlicher Transfer sowie direkt einsetzbare Formulierungen, Checklisten und Gesprächsstrukturen für den Arbeitsalltag

Inhalte

- Professionelle Rolle und innere Haltung in der digitalen Kundenkommunikation
- Zielgruppenorientierte Kommunikation und Perspektivwechsel
- Gesprächsstruktur für Telefonate: Einstieg, Zielklärung, Situationsanalyse, Lösung und Abschluss
- Aktives Zuhören, offene Fragen und verständliche Zusammenfassungen
- Wirkung im Videocall: Kamera, Blickkontakt, Stimme, Sprache und Präsenz
- Struktur und Moderation professioneller Online-Meetings
- Videocalls mit und ohne Präsentation oder Software-Demo
- Umgang mit Einwänden, Kritik, Unsicherheit und schwierigen Gesprächsmomenten
- Entwicklung persönlicher Gesprächsstandards für den Arbeitsalltag

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm	0351 8322-337
Maria Tammé	0351 8322-339
Cornelia Stangner	0351 8322-373

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **430.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.