

# Professionalität und Persönlichkeit am Telefon.

**Souverän, freundlich und kompetent.**

**Regeln und Tipps für serviceorientierten  
telefonischen Kundendialog.**

 Seminar

 Zurzeit keine Termine

 Teilnahmebescheinigung

 Präsenz

 16 Unterrichtseinheiten

---

Seminarnummer: 40805

Stand: 15.12.2025. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/40805>

Das Telefon ist das wichtigste Instrument im Kundenservice - ob für die Gewinnung neuer Kunden, die Bindung alter Kunden oder die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Doch die Kommunikation am Telefon ist besonders sensibel. Lernen Sie die wichtigsten Regeln und Tipps für den serviceorientierten Dialog mit Ihren Kunden.

## Nutzen

- Sie lernen praxisbewährte Regeln kennen und erhalten hilfreiche Tipps für einen serviceorientierten telefonischen Dialog mit Ihren Kunden.
- Sie erfahren und üben, wie Sie mit Ihrer Stimme und Sprache am Telefon die eigene Persönlichkeit besser zur Geltung bringen und gewinnen mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden.
- Sie können bei Beschwerden, Konflikten oder schwierigen Situationen deeskalierend auf den Kunden einwirken, diesem ein gutes Gefühl vermitteln und Ihre Ziele nachhaltig erreichen.

## Zielgruppe

Alle Personen, die Ihre Kunden im telefonischen Kontakt überzeugen wollen.

## Inhalte des Seminars

- Besonderheiten in der Kommunikation am Telefon
- Den ersten Eindruck bewusst positiv gestalten
- Stimme und Sprache gezielt einsetzen

- Die richtige Telefonrhetorik
- Struktur eines professionellen Telefongesprächs
- Aktive Steuerung von Telefonaten
  - Die Bedeutung des aktiven Zuhörens
  - Einsatz von Fragetechniken
- Gesprächsführung bei Beschwerden und Konflikten
- Bedarfsanalyse: Was braucht der Kunde?

## Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter <https://akademie.tuv.com/s/40805> und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer:innen

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.