

Professionell telefonieren

Kundenorientiert kommunizieren – auch in anspruchsvollen Gesprächssituationen

Telefonieren wird seltener – anspruchsvolle Gespräche werden häufiger.

Messenger, E-Mails und Chatbots übernehmen heute viele Standardanfragen. Wenn Kundinnen und Kunden zum Telefon greifen, geht es deshalb häufig um komplexe Fragen, Reklamationen oder Situationen, in denen Emotionen im Spiel sind. Nicht selten ist der Anruf die letzte Station einer längeren Kundenreise – und damit der Moment, in dem sich entscheidet, ob aus Frust wieder Vertrauen wird.

Professionelle Telefonkommunikation bedeutet heute weit mehr als freundlich zu bleiben. Sie erfordert Einfühlungsvermögen, eine klare Gesprächsführung und die Fähigkeit, auch unter Zeitdruck souverän zu handeln. In diesem Seminar entwickeln Sie genau diese Kompetenzen. Sie lernen, Gespräche zielgerichtet zu steuern, schwierige Situationen zu entschärfen und Ihre Kundinnen und Kunden mit einer wertschätzenden Kommunikation nachhaltig zu überzeugen.

Nicht die einfachen Gespräche entscheiden über die Kundenzufriedenheit, sondern die Momente, in denen Erwartungen enttäuscht werden, Emotionen entstehen oder schnelle Lösungen gefragt sind.

Vielleicht fragen Sie sich ...

- Wie bleibe ich auch bei verärgerten oder ungeduldigen Anrufern souverän?
- Wie kann ich Gespräche freundlich und gleichzeitig effizient führen?
- Wie formuliere ich auch unangenehme Botschaften kundenorientiert?
- Wie behalte ich die Gesprächsführung, ohne dominant zu wirken?
- Wie gehe ich mit Stress um, wenn ein Telefonat das nächste jagt?
- Wie hinterlasse ich am Telefon einen professionellen und sympathischen Eindruck?

Genau dabei unterstützen wir Sie in diesem Seminar. Sie entwickeln Sicherheit für anspruchsvolle Telefongespräche, stärken Ihre kommunikative Wirkung und lernen, auch in herausfordernden Situationen professionell, kundenorientiert und lösungsorientiert zu handeln.

01 · Nutzen

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar ...

- führen Sie Telefonate sicher, professionell und kundenorientiert.
- steuern Sie Gespräche auch in schwierigen Situationen souverän.
- setzen Sie Stimme, Sprache und Fragetechniken gezielt ein.
- formulieren Sie wertschätzend, lösungsorientiert und verbindlich.
- entschärfen Sie Konflikte und bauen Vertrauen auf.
- bleiben Sie auch unter Zeitdruck ruhig und handlungsfähig.

02 · Inhalte

Seminarinhalte

Kundenorientierung am Telefon

- Was exzellenten Kundenservice heute auszeichnet
- Erwartungen moderner Kundinnen und Kunden verstehen
- Der erste Eindruck am Telefon

Professionelle Gesprächsführung

- Gespräche klar strukturieren und zielgerichtet steuern
- Aktiv zuhören und Bedürfnisse erkennen
- Fragetechniken wirkungsvoll einsetzen
- Gespräche verbindlich und effizient abschließen

Sprache, Stimme und Wirkung

- Mit Stimme Vertrauen und Kompetenz vermitteln
- Positiv und kundenorientiert formulieren
- Schwierige Botschaften wertschätzend übermitteln
- Reizformulierungen erkennen und vermeiden

Schwierige Gespräche souverän meistern

- Professioneller Umgang mit Beschwerden und Emotionen
- Deeskalierende Gesprächsführung
- Verärgerte Kundinnen und Kunden sicher begleiten
- Zwischen Verständnis zeigen und Grenzen setzen

Persönliche Souveränität

- Gelassen bleiben – auch unter hoher Belastung
- Blitz-Entspannung für den Arbeitsalltag
- Die eigene Wirkung auch in Stresssituationen bewusst steuern

03 · Zielgruppe

Für wen ist das Seminar geeignet?

Dieses Seminar richtet sich an:

- Mitarbeitende mit regelmäßigem telefonischem Kundenkontakt – beispielsweise im Vertriebsinnendienst, Customer Service, in der Auftragsannahme, im technischen Support sowie in Assistenz- und Sekretariatsfunktionen.
- ebenso Fachkräfte, die ihre telefonische Kommunikation professioneller, sicherer und kundenorientierter gestalten möchten.

04 · Arbeitsweise

So arbeiten wir im Seminar

Praxisnah, interaktiv und direkt übertragbar: Sie trainieren anhand typischer Telefonsituationen aus Ihrem Berufsalltag und entwickeln Lösungen für anspruchsvolle Gesprächssituationen.

Sie profitieren von:

- kurzen fachlichen Impulsen
- Gesprächssimulationen
- individuellem Feedback
- dem Austausch mit den anderen Teilnehmenden

Diese Arbeitsformen sorgen dafür, dass Sie Ihre Gesprächsführung gezielt weiterentwickeln und das Gelernte unmittelbar im Arbeitsalltag anwenden können.

05 · Fragen & Antworten

Häufige Fragen zum Seminar

Ist das Seminar auch für Mitarbeitende ohne Vertriebsaufgaben geeignet?

Ja. Im Mittelpunkt stehen professionelle Kundenkommunikation und Serviceorientierung – unabhängig davon, ob Sie im Vertrieb, Kundenservice, in der Auftragsbearbeitung oder in einer Assistenzfunktion tätig sind.

Werden schwierige Telefongespräche praktisch trainiert?

Ja. Praxisnahe Gesprächssimulationen gehören zu den zentralen Bestandteilen des Seminars. Dabei arbeiten wir bevorzugt mit Situationen aus Ihrem eigenen Arbeitsalltag.

Geht es auch um den professionellen Einsatz der Stimme?

Ja. Stimme, Sprechtempo, Sprachmelodie und Wortwahl haben großen Einfluss auf die Wirkung eines Telefonats. Sie lernen, diese gezielt einzusetzen.

Kann das Seminar auf unsere typischen Kundengespräche angepasst werden?

Ja. Bei Inhouse-Trainings integrieren wir Ihre konkreten Gesprächssituationen, Produkte und Serviceprozesse in die Übungen.

Häufige Fragen zum Thema Telefonkommunikation

Warum sind Telefongespräche heute oft anspruchsvoller als früher?

Viele Standardanliegen werden heute digital gelöst. Telefonisch melden sich Kundinnen und Kunden deshalb häufig erst dann, wenn Fragen offen sind, Probleme bestehen oder Emotionen bereits entstanden sind. Umso wichtiger sind professionelle Gesprächsführung und deeskalierende Kommunikation.

Wie gehe ich mit verärgerten Kundinnen und Kunden um?

Entscheidend sind aktives Zuhören, Verständnis für die Situation, eine ruhige Gesprächsführung und der konsequente Fokus auf eine lösungsorientierte Klärung. Genau diese Kompetenzen trainieren Sie im Seminar.

Kann man souveräne Telefonkommunikation wirklich lernen?

Ja. Gesprächsstruktur, Fragetechniken, Formulierungen, Stimme und der Umgang mit schwierigen Situationen lassen sich gezielt trainieren und durch regelmäßige Übung nachhaltig verbessern.

 Format	 Teilnehmer	 Dauer	 Seminarzeit
Wahlweise Präsenzseminar oder Live-Online-Training	Max. 10	2 Tage	Nach Vereinbarung

Termine

Seminarnummer E19

2027

01.04.-02.04.2027	Region Berlin
08.07.-09.07.2027	Region Hamburg
25.11.-26.11.2027	Region Dortmund

Kein passender Termin dabei?

Sprechen Sie uns an: Wir prüfen gern einen individuellen Firmentermin oder weitere Termine für unsere offenen Seminare.

Über das ime

ime Institut für Management-Entwicklung
 Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld
 0521 94206-0
info@ime-seminare.de

Fragen zum Seminar?

Dr. Katrin Ingenhoven
 0521 94206-24
katrin.ingenhoven@ime-seminare.de

Infos & Anmeldung



Seminarseite öffnen

QR-Code scannen oder
 die Seminareseite öffnen.