

# Fortbildung

---

26.11.2025 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

## **"Die hohe Kunst professionell zu telefonieren"**

Ein Telefontraining der besonderen Art für Verwaltungsfachkräfte

### **Einführende Überlegungen**

Telefonieren – Wer tut dies nicht!? Die Handhabung hat der moderne Mensch von Kindheit an intuitiv und modellhaft gelernt. Dies reicht im professionellen Kontext jedoch nicht aus.

Als Mitarbeiter\*in Sekretariat und Verwaltung verbringen Sie einen großen Teil Ihrer Arbeitszeit mit telefonieren. Sie sind telefonische Ansprechpartner\*in für die Kunden, die Mitarbeiter\*innen, die Kolleginnen/Kollegen und für Ihre Vorgesetzten.

Nicht jedes Telefonat ist erfreulich und häufig auch nicht von "Erfolg gekrönt" bzw. zielführend. Die Gefühlsgemengelage kann sich zwischen "ich freue mich, möchte hilfreich und stützend sein" bis hin "zum genervt und verärgert sein" bewegen.

In der Regel sind Sie auf die Besonderheiten professioneller Telekommunikation nicht vorbereitet.

- Wie können Sie ein Telefonat ergebnisorientiert steuern?
- Wie gehen Sie mit Vielrednern am Telefon um?
- Wie können Sie Menschen, die sprichwörtlich „auf der Palme sitzen“ wieder runterholen?
- Wie können Sie dabei auch ihre eigenen Emotionen regulieren?  
Im Rahmen des Seminars gehen Sie diesen und weiteren Fragen nach. Sie setzen sich mit den Besonderheiten des Telefonierens auseinander. Sie erfahren, unter welchen Bedingungen das Kommunikationsmittel Telefon bestmöglich funktioniert und wie es Ihnen hilft, Ihre Arbeit zu erleichtern. Sie wissen, wie Sie bei Ihren Gesprächspartner\*innen am Telefon eine gute Wirkung erzielen und können dieses professionell und souverän als wirksames Mittel im beruflichen Alltag nutzen.

### **Ziele**

- Sie wissen um die Bedeutung des professionellen Telefonierens.
- Sie reflektieren Ihr eigenes Telefonierverhalten.
- Sie sind in der Lage, Ihre Telefonate ergebnisorientiert zu steuern.
- Sie wissen, wie Sie mit störenden Telefonpartner/innen, wie Dauerredner/innen, lauten Gesprächspartner/innen, ärgerlichen Kunden u.v.a. am Telefon professionell umgehen können, kennen die wesentlichen Interventionen und sind in der Lage diese anzuwenden.
- Sie steigern Ihre eigene Telefonperformance durch kleine Hilfen aus den Erkenntnissen der angewandten Sozialwissenschaft.

## **Inhalte**

- Telefon(ieren): anthropologische Grundlagen eines technischen Mediums
- Ihre persönlichen Telefonerfahrungen und Telefonrituale
- Das Telefon als Medium im Berufsalltag bewusst nutzen
- Telefon(ieren): ganz praktisch
- Alltagsnahe Tipps für ein erfolgreiches Telefonat

## **Methoden/Medien**

Der Dozent orientiert sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind Plenargespräche, theoretische Impulse und Kleingruppenarbeit.

## **Zielgruppe:**

Verwaltungsmitarbeiter/innen aus Einrichtungen des Gesundheitswesens, der (teil-)stationären Altenhilfe, der ambulanten Pflege und anderen sozialen Organisationen, Mitarbeiter/innen am Empfang und Interessierte

## **Termin:**

26.11.2025 09:00 Uhr - 16:30 Uhr

## **Kosten:**

216,00 €

Für katholische Einrichtungen 207,00 €

(o.g. Preise inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung)

## **Referent(inn)en:**

Peter Hammerschmid (Dipl. Psychologe, Dozent für Organisations- und Personalentwicklung)

## **Ansprechpartner:**

Klaus Thomayer (k.thomayer@katholischeakademie-regensburg.de, +49 (941) 56 96 - 22)

Agnes Bachmann (a.bachmann@katholischeakademie-regensburg.de, +49 (0941) 56 96 - 25)

## **Veranstaltungsnummer:**

F 16-25