

## Kompetenz am Telefon

---

**Zielgruppe** Sekretäre/-innen, Assistenten/-innen und Mitarbeiter/-innen, für die das Telefon ein wichtiges tägliches Arbeitsmittel ist

---

**Ihr Nutzen** In diesem Seminar erweitern Sie Ihre Kenntnisse und Fähigkeiten zu organisatorisch und psychologisch effektivem Umgang mit dem Telefon, schätzen Ihr Telefonverhalten kritisch ein und erproben Gesprächsvarianten.

- Inhalt**
1. Die Spezifik der Telekommunikation
    - Vor- und Nachteile des Telefonierens
    - Körpersprache am Telefon
  2. Der erste Eindruck am Telefon
    - telefonische Visitenkarte
    - kompetent weiterleiten
  3. Kompetente Gesprächsführung am Telefon
    - Telefonate vorbereiten – Arbeit mit Telefon Skript
    - Gesprächsaufbau und richtiges Sprechen am Telefon
    - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

**Dozentin** Frau Zoitke

---

**Nummer** K-02-06/25

**Neuer Termin** 15. Januar 2026 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

**Ort** SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)

**Entgelt** 109,00 €      Mitglieder des Zweckverbandes  
142,00 €      Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.sksd.de](http://www.sksd.de) informieren.