



# PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG FÜR ANFÄNGER UND FORTGESCHRITTENE

## TELEFONTRAINING FÜR AUSZUBILDENDE, BERUFSEINSTEIGER UND ALLE DIE SICH UNSICHER IM UMGANG MIT DEM TELEFON SIND

In diesem Telefontraining lernen die Auszubildenden, worauf es bei einem professionell geführten Telefonat ankommt. Sie erhalten Sicherheit bei der Optimierung ihres eigenen Auftritts und auch im Umgang mit verschiedenen Gesprächspartnern und Situationen.

### TAG 1: GRUNDLAGEN

Das Telefon ist oft der erste Kontakt zwischen Kanzlei und Mandant – und damit die Visitenkarte des gesamten Teams. Gerade für Auszubildende ist das eine besondere Herausforderung: freundlich klingen, ruhig bleiben und dabei professionell wirken – auch, wenn das Herz noch ein bisschen schneller schlägt.

In diesem Online-Seminar lernen Auszubildende die wichtigsten Grundlagen für einen sicheren und souveränen Auftritt am Telefon. Neben praktischen Gesprächsübungen geht es darum, wie Stimme, Haltung und Wortwahl auf das Gegenüber wirken – und wie man auch bei Unsicherheiten den roten Faden behält.

### THEMEN TAG 1

- Die Bedeutung des professionellen Telefonierens
- Vorbereitung auf Gespräche: Arbeitsplatz und mentale Haltung
- Gesprächsaufbau – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung
- Aktives Zuhören und gezieltes Nachfragen
- Was tun bei Unklarheiten? Rückfragen, Notizen, Weitergabe
- Tipps und Tricks für den Kanzleialltag

### TAG 2 AUF DER RÜCKSEITE

#### TERMINE

Tag 1

**03.02.2026**

09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Tag 2

**25.02.2026**

09.00 Uhr bis 12.00 Uhr

#### TEILNAHMEGEBÜHR

(Einzelpreis pro Tag)

175€\* je Verbandsmitglied  
und je Mitarbeiter

275€\* je Nichtmitglied

\* zzgl. gesetzl. USt

(Kombipreis für beide  
Seminartage zusammen)

300€\* je Verbandsmitglied  
und je Mitarbeiter

400€\* je Nichtmitglied

\* zzgl. gesetzl. USt

#### TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Eine kostenfreie Stornierung  
ist bis 3 Tage vor Seminar-  
beginn möglich.

#### REFERENTIN



**Julia Kunz**

Master of cognitive  
neuroscience (aon),  
Inhaberin von memonect [www.memonect.de](http://www.memonect.de)



**Seminar-Anmeldung**  
[www.dstv-bw.de/seminare](http://www.dstv-bw.de/seminare)

Sie können sich auch gerne per  
Mail: [webinar@dstv-bw.de](mailto:webinar@dstv-bw.de) oder per  
Fax: 0711 619 48 444 anmelden

# PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG FÜR ANFÄNGER UND FORTGESCHRITTENE

## TELEFONTRAINING FÜR AUSZUBILDENDE, BERUFSEINSTEIGER UND ALLE DIE SICH UNSICHER IM UMGANG MIT DEM TELEFON SIND



### TAG 2: GESPRÄCHSFÜHRUNG UND WIRKUNG

Wer regelmäßig telefoniert, weiß: Routine allein macht noch kein professionelles Gespräch. Erst eine klare Struktur und bewusste Gesprächsführung sorgen dafür, dass Telefonate zielgerichtet, freundlich und wirkungsvoll verlaufen.

Im zweiten Teil des Telefontrainings geht es deshalb um das Feintuning. Die Auszubildenden vertiefen ihre Gesprächsführung, trainieren den Umgang mit anspruchsvollen Mandanten und lernen, auch in stressigen Situationen souverän zu bleiben.

Neben praxisnahen Gesprächssimulationen geht es um Haltung, Sprache und Selbstmanagement: Wie kann ich das Gespräch steuern, ohne dominant zu wirken? Wie bleibe ich freundlich, wenn der Ton einmal rau wird? Und was hilft, wenn das eigene Stresslevel steigt?

### THEMEN TAG 2

- Gesprächsführung und Struktur: professionell durch das Gespräch leiten
- Missverständnisse vermeiden: Nachfragen und Paraphrasieren
- Umgang mit gestressten oder schwierigen Mandanten
- Selbstmanagement am Telefon: Stimme, Pausen, Atmung
- Freundlichkeit zeigen – auch unter Zeitdruck
- Sicheres, authentisches Auftreten am Telefon

### MIT UNS BLEIBEN SIE BESTENS QUALIFIZIERT!

**Um den größtmöglichen Nutzen aus den Seminartagen zu ziehen, empfehlen wir die Teilnahme an beiden Seminarteilen. Nutzen Sie dazu unseren attraktiven Kombipreis in Höhe von 300 €.**



**Seminar-Anmeldung**  
[www.dstv-bw.de/seminare](http://www.dstv-bw.de/seminare)

Sie können sich auch gerne per  
Mail: [webinar@dstv-bw.de](mailto:webinar@dstv-bw.de) oder per  
Fax: 0711 619 48 444 anmelden