

# ABG-Webinar: „Sprich, damit ich Dich sehe.“ Die (Aus-)Wirkung der Stimme am Telefon und in der Beratung

WSDA-25001

## Zielgruppe

- ✓ Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen im telefonischen Kundenkontakt
- ✓ KSC-/ KDC-Mitarbeiter / Mitarbeiterinnen, die an ihrem wichtigsten Wirkungsmittel arbeiten möchten
- ✓ Berater / Beraterinnen

## Ihr Nutzen

In diesem Modul erweitern die Teilnehmer ihr Wissen um die Wirkung der Stimme im telefonischen Kundenkontakt. Sie lernen, wie sie ihre Sprechweise gezielt trainieren können, um vom Kunden positiv wahrgenommen zu werden und einen souveränen Eindruck zu hinterlassen. Außerdem erfahren sie in praktischen Übungen, wie sie sprechen sollten, um langfristig „bei Stimme zu bleiben“.

- ✓ Sie erweitern ihre Kompetenz für eine gelungene kunden- und serviceorientierte Kommunikation am Telefon.
- ✓ Sie steigern einen höheren Zufriedenheitsgrad bei ihren Kunden.
- ✓ Sie überzeugen durch professionelles Auftreten.
- ✓ Sie wissen, wie sie ihre Stimme schonen, um sich ihre Resilienz langfristig zu erhalten.

## Inhalt

- ✓ Die Wirkung der eigenen Stimme erkennen
- ✓ Stimme erzeugt Stimmung
- ✓ Sprechweise optimieren
- ✓ Bei Stimme bleiben: Tipps um die Resilienz zu stärken
- ✓ Kritische Situationen durch den bewussten Einsatz der Sprechweise entschärfen
- ✓ Missverständnisse in der Kommunikation
- ✓ Viele praktische Übungen

## Hinweis

Referentin ist Frau Andrea Schmidl

- ✓ Zert. Psychologischer Berater/Personal- und Businesscoach (SGD)
- ✓ Zert. Trainerin (IHK)
- ✓ Zert. Entspannungstrainerin (SGD)

## Voraussetzungen

Grundvoraussetzungen für die Teilnahme:

- ✓ Ein PC, Laptop oder Tablet
  - ✓ Ein Headset mit Kopfhörer und Mikrofon
  - ✓ Eine stabile Internetverbindung
- Wir empfehlen Ihnen eine ruhige Umgebung.

## Preisinformation

Ab dem zweiten Teilnehmenden liegt der ABG-Webinarpreis bei 70,- EUR pro Teilnehmenden.

 **Termin**  
30.05.2025

 **Ort**  
Digital

 **Preis**  
220,00 €

 **Dozent(en)**  
Andrea Schmidl

 **Ansprechpartner**  
Matthias Regnat  
08461/650-1314  
matthias.regnat@abg-bayern.de  
Andrea Meier  
08461/650-1304  
andrea.meier@abg-bayern.de

[Buchen](#)