

Kursausweis und Zertifikat

## Kundenorientierte Kommunikation am Telefon

Professionell telefonieren – überzeugend, freundlich und zielführend

### Eckdaten

Dauer	Unterrichtsform
1 Tag (total 8 Lektionen)	Vor Ort

### Beschreibung

Zielgerichtete, freundliche und professionelle Kommunikation am Telefon zählt zu den zentralen Kompetenzen im beruflichen Alltag. Dieser Tageskurs richtet sich an alle, die ihren Auftritt am Telefon verbessern und kundenorientiert kommunizieren möchten.

Die Teilnehmenden lernen, Telefongespräche professionell zu führen – von der Begrüssung bis zum gelungenen Gesprächsabschluss. Sie eignen sich Argumentationstechniken an und trainieren den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern. Der Kurs vermittelt praxisnahe Methoden zur Gesprächsführung, die direkt im Arbeitsalltag anwendbar sind. In praktischen Übungen wird ein sicheres und kundenfreundliches Auftreten am Telefon geübt und die Teilnehmenden dazu befähigt, auch in anspruchsvollen Situationen professionell und lösungsorientiert zu kommunizieren.

### Zielgruppe

- Personen, die regelmässig telefonischen Kundenkontakt haben und ihre kommunikativen Kompetenzen gezielt weiterentwickeln möchten
- Mitarbeitende im Innen- oder Aussendienst
- Mitarbeitende in Callcenter
- Service-Hotline-Mitarbeitende

## Anforderungen

---

- Bereitschaft für die aktive Teilnahme an praktischen Übungen
- Interesse an Festigung und Vertiefung der Kenntnisse

## Unterricht

---

Der Unterricht findet ausschliesslich vor Ort statt.

## Lehrgangsverantwortlich

---

**Franziska Schneebeili**  
Kursleiterin

## Nächste Durchführungen

---

Nächster Start	Dauer	Anmeldung
Montag, 21. September 2026	1 Tag (total 8 Lektionen)	<a href="/berufsakademie/anmelden/bJK">/berufsakademie/anmelden/bJK</a>

## Kosten

---

### Kostenübersicht

Kurskosten	CHF	380.-
------------	-----	-------

## Kontakt

---

**Tamara Caprez**

Weiterbildungsadministration

+41 41 417 16 47

tamara.caprez@kvlu.ch

## Druckdatum

---

14.06.2026