



WEBINAR  
www.vhw.de

Kommunikation, Personalentwicklung, Soft Skills

## Telefonterror im Vorzimmer?

# Professioneller Umgang mit problematischen Anrufen

Dienstag, 26. November 2024 | online: 09:00 - 12:00 Uhr

Webinar-Nr.: [WB240380](#)

### Gute Gründe für Ihre Teilnahme

*Was arbeiten bei Ihnen denn eigentlich für Schlafmützen +++ Ich rufe jetzt schon zum 10. Mal an +++ Das kann doch wohl nicht wahr sein +++ Ich bezahle ihr Gehalt mit meinen Steuergeldern +++ Bitte verbinden Sie mich sofort mit Ihrem Vorgesetzten...*

Kennen Sie solche Äußerungen vom Telefon? Und ärgern Sie sich jedes Mal darüber? Das können wir gut verstehen. Deshalb wollen wir versuchen, Ihnen mit unserem neuen Webinar ein paar nützliche Hilfestellungen zu geben – für die Telefonate, und für die eigene Stimmung. Dabei stehen folgende Fragen im Mittelpunkt:

- Was geht eigentlich in diesen Anrufern vor? Warum sind sie so wütend?
- Und was geht in mir vor, wenn jemand anruft und sofort lospoltert?
- Wie bekommt man aufbrausende Zeitgenossen wieder geerdet?
- Was unterscheidet ein Telefonat von einem Gespräch unter vier Augen?

In unserem Intensiv-Webinar haben Sie Gelegenheit, sich mit bewährten Methoden, Fragen und Formulierungen für den nächsten Anruf zu wappnen. Und damit der Tag nicht zu theoretisch wird, werden wir alle Angemeldeten etwa eine Woche vor der Veranstaltung bitten, uns kurz ein oder zwei typische Situationen zu beschreiben, die am Telefon besonders ärgerlich sind. Dann können wir genau daran zusammen arbeiten. Und damit das möglichst gut gelingt, ist die Teilnehmerzahl auf maximal 12 Gäste begrenzt.

### Ihr Dozent

#### Dr. Wolfgang Schneiderheinze

Trainer, Geschäftsführer der menschen Spiegel UG, Goldbach, Lehrtätigkeit an der Hochschule Darmstadt

### Dieses Webinar richtet sich an

Alle Kolleginnen und Kollegen, die es in Behörden, öffentlichen Einrichtungen und (kommunalen) Unternehmen mit schwierigen Telefonaten zu tun haben.

[>> ALLE INFOS & ANMELDUNG](#)

#### Termin

Dienstag, 26. November 2024

Beginn: 09:00 Uhr  
Ende: 12:00 Uhr

Pause:  
10:30 Uhr | 10 min.

#### Teilnahmegebühren

315,- € für Mitglieder  
365,- € für Nichtmitglieder

#### Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Servicehotline Webinare:

T 030 390473-610

E [kundenservice@vhw.de](mailto:kundenservice@vhw.de)

# WEBINARE – Allgemeine Hinweise und weiterführende Informationen

## Technische Voraussetzungen für Ihre Teilnahme am Webinar

### Anwendungsdatei mit Installation

Sie haben Cisco Webex Meeting bisher noch nicht genutzt? Dann werden Sie nach dem Anklicken des Zugangslinks aufgefordert, sich die Datei webex.exe herunterzuladen. Wir empfehlen das Herunterladen und die Installation der Anwendungsdatei, da Sie dann alle Interaktionsmöglichkeiten vollumfänglich nutzen können.

### Browserzugang ohne Installation

Alternativ können Sie auch, ohne Installation, über Ihren Browser beitreten. Wir empfehlen eine aktuelle Version von Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge oder Safari für MacOS.

### Zugang mit Tablet oder Smartphone

Mit der App von Webex für Android und iOS ist eine Teilnahme auch über ein Tablet oder Smartphone möglich.

Testen Sie Ihren Zugang im Vorfeld in unserem Testraum!

[Link Test-Raum](#)

*Meeting Passwort: **Fortbildung!***

*Nur für Tablet/Smartphone:*

*Meeting-Kennnummer (Zugriffscod): 2375 281 3625*

Für das Webinar benötigen Sie entweder einen Desktop-PC, einen Laptop oder ein anderes mobiles Endgerät (z. B. ein Tablet).

Eine Webkamera und/oder ein Mikrofon sind nicht zwingend erforderlich. Sie können Ihre Fragen auch im Chat schreiben. Oder Sie wählen sich über die Webinar-Telefonnummer ein. Dann können Sie per Telefon im Webinar sprechen. Die Telefonnummer steht im Einladungsschreiben.

[Video-Leitfaden](#)

## Ablauf von vhw-Webinaren

Spätestens einen Tag vor dem Online-Veranstaltungstermin erhalten Sie eine E-Mail mit einem Anmelde-link. Bitte beachten Sie bei erstmaliger Teilnahme an einem vhw-Webinar auch den Eingang Ihres Spam-Ordners.

- Die Webinar-Unterlagen werden spätestens 1 Tag vor der Online-Veranstaltung als Download in unserer vhw-Cloud zur Verfügung gestellt. Den Zugang zur vhw-Cloud erhalten Sie in der E-Mail mit dem Anmelde-link.
- Wir zeichnen die Webinare zur internen Qualitätskontrolle und für die Teilnehmer zur Wiederholung von Inhalten sowie bei technischen Abruffehlern während des Webinars auf. Die Aufzeichnung steht Ihnen als Teilnehmer für die Dauer von 7 Werktagen ab dem Versand eines Links zum Abruf zur Verfügung. Die Aufzeichnung umfasst den Ton sowie als Bild die Präsentations- und sonstige Materialien, nicht aber das Webcam-Bild, den Chat-Verlauf und die Teilnehmerliste an sich. Bitte beachten Sie, dass jede Ihrer Wortmeldungen über das Mikrofon mit aufgezeichnet wird und bei Nennung Ihres Namens Ihnen zugeordnet werden kann. Wünschen Sie keine Aufzeichnung Ihrer Mitwirkung, bitten wir von Wortmeldungen Abstand zu nehmen und sich aktiv am Chat zu beteiligen. Wir löschen die Aufzeichnung des Webinars regelmäßig binnen 30 Tagen nach Abschluss des Webinars, es sei denn, die Daten werden zur Wahrnehmung von berechtigten Interessen des vhw e.V. darüber hinaus benötigt oder aber das Webinar wird bereits bei der Buchung als im Nachhinein buchbare Aufzeichnung bezeichnet.
- Innerhalb 1 Woche nach der Veranstaltung erhalten Sie per E-Mail einen Link auf unsere Cloud, auf der die Webinar-Unterlagen für einen Zeitraum von weiteren 8 Wochen als Download abrufbar sind.
- Im Nachgang des Webinars erhalten Sie per E-Mail außerdem ein Teilnahmezertifikat, welches die gehörten Zeitstunden vermerkt. Dieses kann als Fortbildungsnachweis bei Kammern und Berufsverbänden vorgelegt werden. Wir unterstützen Sie gerne bei der Klärung der Anerkennungsfähigkeit. Bitte beachten Sie, dass die einzelnen Kammern einen Vorlauf von bis zu 7 Wochen vor Veranstaltungstermin benötigen.

Info Pflichtfortbildungen: [www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen](http://www.vhw.de/fortbildung/pflichtfortbildungen)

## Rückfragen und Kontakt

Bei allen technischen Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Servicehotline Webinare:

Tel.: 030 390473-595, E-Mail: [webinare@vhw.de](mailto:webinare@vhw.de)