

# Fortbildung

---

21.08.2025 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

## Wie wirke ich auf den Anrufer? Professioneller Umgang am Telefon

"Wie sich ein Anrufer verhält, hängt viel davon ab, wie wir auf ihn wirken."

Daher gilt es, zu Beginn des Gesprächs und im weiteren Verlauf professionell aufzutreten.

"Wie sich ein Anrufer verhält, hängt viel davon ab, **wie wir** auf ihn **wirken**."

Daher gilt es, zu Beginn des Gesprächs und im weiteren Verlauf professionell aufzutreten. Dafür ist es wichtig, die eigene Wirkung zu kennen, Stärken aufzubauen, Verantwortung zu übernehmen, ein positives Gefühl beim anderen wecken zu können und bei Bedarf auch mit schwierigen Situationen umgehen zu können.

Anhand von Impulsvorträgen, Übungen, Rollengesprächen und gemeinsamer Besprechung werden folgende Themen behandelt:

1. Wie ticken die Menschen: Die 4 Verhaltensstile
  2. Das subjektive Gedächtnis
  3. Struktur eines professionellen Telefonats: Der Telefonleitfaden
  4. Umsetzung in die Praxis
- Wie wirke ich auf den Anrufer?
  - Die perfekte Meldeformel: der 1. Eindruck bleibt
  - Wie gebe ich ein Gespräch richtig weiter?
  - Was sage ich, wenn ich die Antwort nicht weiß?
  - Gekonnt "NEIN" sagen und schlechte Nachrichten überbringen
  - Wie verhalte ich mich so, dass andere gerne das tun, was ich vorschlage?
  - Den richtigen Ton treffen - freundlich, aber bestimmt - "die Stimme"
  - Das Gespräch führen und nicht: "sich führen lassen"
  - Wie bin ich empathisch und wie wirke ich sympathisch
  - No-Gos in der Kommunikation und Trigger kennen und meiden
  - Umgang mit schwierigen Anrufern, Anschuldigungen oder einer Beschwerde
  - Wie beende ich ein Gespräch gekonnt, wenn ich es für richtig halte?

### Zielgruppe:

Mitarbeitende der Caritas und deren Mitgliedern, die am Telefon professionell auftreten möchten und z.B. am Empfang, als Assistenz oder in einer anderen Position arbeiten, in der Telefonkontakt wichtig ist.

### Termin:

21.08.2025 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Kosten:**

290 Euro für Mitarbeitende der Caritas im Bistum Mainz und deren Mitglieder / 330 Euro für Mitarbeitende aus anderen Diözesen

**Veranstaltungsort:**

Haus der Caritas im Bistum Mainz  
Bahnstraße 32  
55128 Mainz  
[www.caritas-bistum-mainz.de](http://www.caritas-bistum-mainz.de)

**Referent(inn)en:**

Elke Klöfer

**Ansprechpartner:**

Sandra Beck ([sandra.beck@caritas-bistum-mainz.de](mailto:sandra.beck@caritas-bistum-mainz.de), +49 (6131) 2826-307)  
Silke Guder ([silke.guder@caritas-bistum-mainz.de](mailto:silke.guder@caritas-bistum-mainz.de), +49 (6131) 2826-304)

**Veranstalter:**

Caritasverband für die Diözese Mainz e.V. Referat Personalentwicklung