

Kommunikationstraining für die Assistenz (Präsenz)

Die Toolbox für jedes Gespräch

Kaum ein Job erfordert so viel kommunikatives Geschick wie der einer Assistenz. Du bist die Drehscheibe für Informationen und der kommunikative Knotenpunkt im Unternehmen. In diesem Training lernst du, wie du im persönlichen Gespräch mit Kolleg:innen und Vorgesetzten und am Telefon mit Kund:innen und Geschäftspartner:innen die passenden Worte findest und den richtigen Ton triffst. So meisterst du auch Beschwerden und schwierige Situationen professionell und mit Fingerspitzengefühl.

Inhalte

Einführung: Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationstheorien in der Praxis.
- Verbale und nonverbale Kommunikation.
- Gendertalk: Kommunizieren Männer und Frauen wirklich anders?
- Einblick in die Transaktionsanalyse.
- Unterschiedliche Persönlichkeitstypen erkennen.
- Der Selbsttest.

Toolbox: Dein Handwerkszeug für eine gelungene Kommunikation

- Schaffe eine positive Gesprächsatmosphäre.
- Fragetechniken einsetzen.
- Aktives Zuhören und Ich-Botschaften.
- Wertschätzend Feedback geben: Die „SAG ES“-Formel.
- Freundlich, aber bestimmt: Nein-Sagen kann man lernen.
- Gewandt, offen und zielorientiert kommunizieren.
- Positive Formulierungen machen Stimmung – „Brückensätze“ verbinden.
- Perspektivenwechsel als Instrument, um die Sichtweise des Gegenübers zu verstehen.

Herausfordernde Gesprächssituationen meistern

- Ursachen für Unsicherheit und Hemmungen abbauen und so selbstsicher in schwierigen Gesprächen mit Kund:innen oder dem:der Chef:in auftreten.
- Souveräner Umgang mit Beschwerden – nimm es nicht persönlich!
- Den richtigen Ton treffen: Hart in der Sache, weich in der Person.
- Mit guter Vorbereitung mehr Sicherheit in Gesprächen.
- Konstruktiv auch in kritischen Situationen.
- Diplomatie kann man lernen.
- Die Königsdisziplin: Humor.

Besonderheiten bei Gesprächen am Telefon

- Anrufer:innen spüren ein Lächeln!
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen.
- Kundenbedürfnisse erkennen und adäquat reagieren.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Du lernst, wie du

- dein Kommunikationsverhalten analysierst und deine Gesprächskompetenz verbesserst,
- eigene Belange und Interessen von Vorgesetzten souverän vertrittst,
- dein Verhalten in schwierigen Situationen optimierst und trainierst,
- auf Basis von Vertrauen Beziehungen gestaltest und so natürliche Autorität erlangst und
- auch am Telefon freundlich, souverän und kompetent wirkst.

Methoden

Trainer:in-Input, praktische Übungen, Partnerarbeit, Rollenspiele, Motiv- und Werteanalyse, Selbstreflexion, Gesprächsführungstraining, Kommunikationsübungen, Mentaltraining.

Das Training lebt von der Einsatzbereitschaft der Teilnehmer:innen. Du kannst gerne konkrete Gesprächssituationen aus deinem Berufsalltag mitbringen.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen im Bereich Assistenz, Sekretariat und Sachbearbeitung, die noch konstruktiver kommunizieren und ihre Gesprächstechniken optimieren möchten.

Diese Veranstaltung ist auch als Modul buchbar von:

Lehrgang Geprüfte:r HR-Assistent:in

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

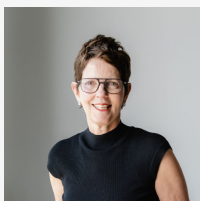
Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Anja Helm

Ich bin Trainerin und Coach für Resilienz, Kommunikation, Konfliktkompetenz und Führung. Die Entscheidung für die Selbstständigkeit habe ich bewusst getroffen, weil es meine Leidenschaft ist, Fach- und Führungskräfte sowie Teams zu empowern und ihre Handlungsspielräume gezielt zu erweitern. In meinen Trainings



Jutta Sauer-Klein

Ich bin Trainerin und Coach weil ... es schon immer mein Traum war, mit Menschen zu arbeiten und sie aktiv dabei zu unterstützen noch erfolgreicher zu werden. Um sie diesem Ziel näher zu bringen, habe ich für sie Nutzen bringende Erfolgskonzepte konzipiert. Gerne gebe ich mein Know-How und meine Erfahrung an Sie weiter. Ich bin

verbinde ich psychologisches Fachwissen mit hoher Praxisnähe. Improtheater ist ein zentrales methodisches Element, um Führung, Zusammenarbeit und Kommunikation erlebbar zu machen. Mein Fokus liegt auf mentaler Widerstandsfähigkeit, wirksamer Zusammenarbeit und nachhaltiger Leistungsfähigkeit.

Trainerin, Coach und Mediatorin aus voller Überzeugung, mit Leib und Seele.
Das Besondere an mir ist ... dass ich meinen Beruf liebe und ausschließlich Themen schule, die mich begeistern. Nur wenn ein Feuer in mir brennt, kann der Funke zu Ihnen überspringen.

Details zur Weiterbildung

Training | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

21.-22.09.2026

Stuttgart

Veranstaltungsort

Vienna House Easy by Wyndham
Stuttgart

Tage & Uhrzeit

Montag, 21.09.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 22.09.2026
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

15.-16.02.2027

Düsseldorf

Veranstaltungsort

Novotel City West

Tage & Uhrzeit

Montag, 15.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr
Dienstag, 16.02.2027
09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/5480

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/5480

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de

Kommunikationstraining für die Assistenz (Live-Online)

Die Toolbox für jedes Gespräch

Kaum ein Job erfordert so viel kommunikatives Geschick wie der einer Assistenz. Du bist die Drehscheibe für Informationen und der kommunikative Knotenpunkt im Unternehmen. In diesem Training lernst du, wie du im persönlichen Gespräch mit Kolleg:innen und Vorgesetzten und am Telefon mit Kund:innen und Geschäftspartner:innen die passenden Worte findest und den richtigen Ton triffst. So meisterst du auch Beschwerden und schwierige Situationen professionell und mit Fingerspitzengefühl.

Inhalte

Einführung: Grundlagen der Kommunikation

- Kommunikationstheorien in der Praxis.
- Verbale und nonverbale Kommunikation.
- Gendertalk: Kommunizieren Männer und Frauen wirklich anders?
- Einblick in die Transaktionsanalyse.
- Unterschiedliche Persönlichkeitstypen erkennen.
- Der Selbsttest.

Toolbox: Dein Handwerkszeug für eine gelungene Kommunikation

- Schaffe eine positive Gesprächsatmosphäre.
- Fragetechniken einsetzen.
- Aktives Zuhören und Ich-Botschaften.
- Wertschätzend Feedback geben: Die „SAG ES“-Formel.
- Freundlich, aber bestimmt: Nein-Sagen kann man lernen.
- Gewandt, offen und zielorientiert kommunizieren.
- Positive Formulierungen machen Stimmung – „Brückensätze“ verbinden.
- Perspektivenwechsel als Instrument, um die Sichtweise des Gegenübers zu verstehen.

Herausfordernde Gesprächssituationen meistern

- Ursachen für Unsicherheit und Hemmungen abbauen und so selbstsicher in schwierigen Gesprächen mit Kund:innen oder dem:der Chef:in auftreten.
- Souveräner Umgang mit Beschwerden – nimm es nicht persönlich!
- Den richtigen Ton treffen: Hart in der Sache, weich in der Person.
- Mit guter Vorbereitung mehr Sicherheit in Gesprächen.
- Konstruktiv auch in kritischen Situationen.
- Diplomatie kann man lernen.
- Die Königsdisziplin: Humor.

Besonderheiten bei Gesprächen am Telefon

- Anrufer:innen spüren ein Lächeln!
- Kompetenz und Sicherheit ausstrahlen.
- Kundenbedürfnisse erkennen und adäquat reagieren.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

Du lernst, wie du

- dein Kommunikationsverhalten analysierst und deine Gesprächskompetenz verbesserst,
- eigene Belange und Interessen von Vorgesetzten souverän vertrittst,
- dein Verhalten in schwierigen Situationen optimierst und trainierst,
- auf Basis von Vertrauen Beziehungen gestaltest und so natürliche Autorität erlangst und
- auch am Telefon freundlich, souverän und kompetent wirkst.

Methoden

Trainer:in-Input, praktische Übungen, Partnerarbeit, Rollenspiele, Motiv- und Werteanalyse, Selbstreflexion, Gesprächsführungstraining, Kommunikationsübungen, Mentaltraining.

Das Training lebt von der Einsatzbereitschaft der Teilnehmer:innen. Du kannst gerne konkrete Gesprächssituationen aus deinem Berufsalltag mitbringen.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen im Bereich Assistenz, Sekretariat und Sachbearbeitung, die noch konstruktiver kommunizieren und ihre Gesprächstechniken optimieren möchten.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

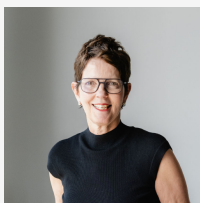
Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Anja Helm

Ich bin Trainerin und Coach für Resilienz, Kommunikation, Konfliktkompetenz und Führung. Die Entscheidung für die Selbstständigkeit habe ich bewusst getroffen, weil es meine Leidenschaft ist, Fach- und Führungskräfte sowie Teams zu empowern und ihre Handlungsspielräume gezielt zu erweitern. In meinen Trainings verbinde ich psychologisches Fachwissen mit hoher Praxisnähe. Improtheater ist ein zentrales methodisches Element, um Führung, Zusammenarbeit und Kommunikation erlebbar zu machen. Mein Fokus liegt



Jutta Sauer-Klein

Ich bin Trainerin und Coach weil ... es schon immer mein Traum war, mit Menschen zu arbeiten und sie aktiv dabei zu unterstützen noch erfolgreicher zu werden. Um sie diesem Ziel näher zu bringen, habe ich für sie Nutzen bringende Erfolgskonzepte konzipiert. Gerne gebe ich mein Know-How und meine Erfahrung an Sie weiter. Ich bin Trainerin, Coach und Mediatorin aus voller Überzeugung, mit Leib und Seele. Das Besondere an mir ist ... dass ich meinen Beruf liebe und ausschließlich Themen schule, die

auf mentaler Widerstandsfähigkeit,
wirksamer Zusammenarbeit und
nachhaltiger Leistungsfähigkeit.

mich begeistern. Nur wenn ein Feuer
in mir brennt, kann der Funke zu Ihnen
überspringen.

Details zur Weiterbildung

Training | Online

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

16.-17.07.2026

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Donnerstag, 16.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 17.07.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

17.-18.11.2026

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Dienstag, 17.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 18.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/33543

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/5480

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.