



## Souverän und professionell - Ihr Lehrling beim Kunden

### Ihr Vorteil

- Ihr Kunde lernt einen freundlichen, hilfsbereiten, aufmerksamen Auszubildenden kennen.
- Ihr Kunde erkennt Ihr Unternehmen als engagierten Ausbildungsbetrieb.
- Ihr Lehrling fühlt sich in seinem Verhalten gegenüber dem Kunden sicher, er kann auch mit schwierigen Situationen souverän umgehen.
- Ihr Lehrling erkennt die Erwartungshaltung des Kunden und geht darauf ein.

### Ziel

Überlassen Sie den Kundenkontakt Ihrer Auszubildenden nicht dem Zufall. Ein professioneller Auftritt beim Kunden will geübt sein.

Im Lehrgang werden „typische“ Situationen beim Kunden simuliert und gemeinsam analysiert. Durch Rollenspiele werden die Lehrlinge auf einen souveränen Auftritt beim Kunden vorbereitet. Sie wissen danach Bescheid über die Wirkung von (Körper-)Sprache und Kleidung und können ihr Verhalten entsprechend steuern. Ihre persönliche Verantwortung für den eigenen Betrieb ist den Auszubildenden bewusst. Sie verstehen sich als Repräsentant ihres Ausbildungsbetriebs und stärken dessen Reputation beim Kunden.

### Inhalte

- Mein erster Eindruck beim Kunden: Handfest und freundlich – Handschlag und Begrüßung gekonnt und souverän angehen.
- Was sagt meine Kleidung: Welche Botschaft sendet meine zweite Haut? Die Bedeutung von Firmenkleidung. Auch als Auszubildender repräsentiere ich die Firma.
- Der Coolness-Faktor: Ist wichtig in meiner Clique, hat beim Kunden aber keinerlei Relevanz. Hier zählt meine Rolle als Mitglied des Ausbildungsbetriebs. Für welche Qualität und Leistung steht meine Firma. Wie kann ich diese Werte durch mein Verhalten unterstützen?
- Meine Rolle als Auszubildender: Fachlich bin ich noch Lernender und unterstütze die Gesellen und Meister auf der Baustelle. Für den Kunden bin ich schon ein kompetenter Ansprechpartner, ich gehe auch souverän mit meinen fachlichen Grenzen um.
- Die Reaktion bei Reklamationen: Ich nehme den Kunden ernst und notiere seine Äußerungen gewissenhaft. Die Reklamation gebe ich unverzüglich an meine Vorgesetzten weiter.
- Der Kunde – das mir bekannte Wesen: Egal ob laut, aufbrausend, unsachlich und unfair oder niedergeschlagen, zurückhaltend und frustriert. Ich bin vorbereitet auf unterschiedliche Kundentypen und kann richtig damit umgehen.

Weitere Informationen auf der Rückseite

Offenburg  24.10.2025 - 24.10.2025

**Verbindliche Anmeldung:** Souverän und professionell - Ihr Lehrling beim Kunden

Name, Vorname

Geburtsdatum

PLZ, Ort

Straße, Hausnummer

Beruf

selbständig  ja  nein

Telefon

Rechnung an Betrieb  ja  nein

E-Mail

Firmenadresse, -Stempel mit Unterschrift

Telefon geschäftlich

Ort, Datum Unterschrift

JA, bitte senden Sie mir Ihren Newsletter für aktuelle Informationen zu. Meine E-Mail-Adresse habe ich oben angegeben.

Grundlage Ihrer Anmeldung sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gewerbe Akademie, veröffentlicht auf unseren Internetseiten



- Meine Erwartung: Ich freue mich auf den Auftritt beim Kunden. Ich bin bestens vorbereitet und traue mir zu, meine Firma gut zu vertreten.

### **Abschluss**

Nach Lehrgangsende erhalten Sie bei vollständiger Anwesenheit ein Teilnahmezertifikat.

### **Teilnehmer/innen**

Offen für alle Handwerkslehrlinge im direkten Kundenkontakt auf der Baustelle.

### **Teilnahmevoraussetzungen**

Auszubildende aus dem Handwerk.

### **Investition**

**Preis:** € 190,00

### **Kurstage**

**Offenburg**

**24.10.2025 - 24.10.2025**

Fr 13:00-18:00 Uhr

**Dauer:** 6 Unterrichtsstunden

### **Dozent/in**

Dipl.-Psych. Antje Schuck-Schmidt

### **Beratung**

**Offenburg**

Elke Bittiger

Telefon: 0781 793-111

E-Mail: [elke.bittiger@hwk-freiburg.de](mailto:elke.bittiger@hwk-freiburg.de)