



## Die richtige Botschaft am Telefon - Telefontraining für Auszubildende

### Ihr Vorteil

Nutzen Sie die Chance, auch Ihre Lehrlinge für ein kundenorientiertes Verhalten zu sensibilisieren.

### Ziel

Das Telefon ist eine wichtige Visitenkarte im Kundenkontakt. Fehler beim Telefonieren wirken sich direkt auf das Ansehen des Unternehmens beim Kunden aus. Der Telefonkontakt ist für den Betrieb eine Weichenstellung für die Zukunft. Richtiges Telefonieren will gerade von Auszubildenden gelernt und trainiert sein!

### Inhalte

Folgende Themen werden unter Berücksichtigung der Vorkenntnisse behandelt:

- Die eigene Stimme und Sprache: Sprech- und Sprachgewohnheiten kennenlernen, Besonderheiten und Eigenarten erkennen und ggf. verändern
- Kommunikationsverhalten, Informationsaustausch: Erkennen von Kommunikationsbarrieren und -hindernissen und darauf reagieren können
- Zwischenmenschliche Beziehungen und ihre Bedeutung in Bezug auf Arbeitsergebnisse: Wie gehe ich mit Kunden um?
- Schwierige Situationen lösen können: Stress- und Problemfälle, Hemmschwellen bei sich und anderen überwinden, Umgang mit einer fachlichen Überforderung als Auszubildender

- Gesprächsstrategien bei der Telefonkommunikation: Gesprächskonzepte, Grundlagen erfolgreicher Argumentation, aktiv Zuhören, Eingehen auf Gesprächspartner
- Eigene und fremde Verhaltensweisen erkennen: Eigen- und Fremdbild aufeinander abstimmen, Erkenntnisse über das eigene Verhalten gewinnen
- Sich besser auf bestimmte Situationen beim Telefonieren einstellen und erfolgreicher darauf reagieren können: Terminvereinbarungen, Annahme von Reklamationen und Beschwerden, kundenorientierte Weitergabe zu hausinternen Fachleuten
- Erarbeitung eines persönlichen Trainingsplans

### Abschluss

Nach Lehrgangsende erhalten Sie bei vollständiger Anwesenheit ein Teilnahmezertifikat.

### Teilnehmer/innen

Lehrlinge im direkten Kundenkontakt

### Teilnahmevoraussetzungen

Auszubildende aus dem Handwerk

### Investition

Preis: € 190,00

Weitere Informationen auf der Rückseite

Offenburg  14.03.2025 - 14.03.2025

**Verbindliche Anmeldung:** Die richtige Botschaft am Telefon - Telefontraining für Auszubildende



Name, Vorname \_\_\_\_\_

PLZ, Ort \_\_\_\_\_

Beruf \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Telefon geschäftlich \_\_\_\_\_

Ort, Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_

Geburtsdatum \_\_\_\_\_

Straße, Hausnummer \_\_\_\_\_

selbständig  ja  nein

Rechnung an Betrieb  ja  nein

Firmenadresse, -Stempel mit 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

## **Kurstage**

**Offenburg**

**14.03.2025 - 14.03.2025**

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)