Studieninstitut für kommunale Verwaltung Südsachsen

Auszubildende

NEU

Professionelles, effektives Telefonieren im Ausbildungsalltag (externe und interne Kontakte)

Viele Ausbilderinnen und Ausbilder berichten, dass sich Auszubildende mit Telefonaten zunehmend schwertun oder diese möglichst vermeiden. ***Tatsächlich zeigt eine aktuelle Bitkom-Studie, dass 44 Prozent der 16- bis 29-Jährigen notwendige Anrufe aus Angst oder Unbehagen aufschieben.*** *Chat- und Messenger-Dienste prägen das Kommunikationsverhalten einer Generation, für die spontane Telefonate oft ungewohnt sind und daher als störend und stressig empfunden werden.*

Aber Im Berufsalltag bleibt das Telefon ein unverzichtbares Kommunikationsmittel. Viele Anliegen lassen sich im Telefondialog schneller, effizienter und persönlicher klären als über lange E-Mail-Korrespondenzen und können sogar persönliche Vorsprachen zu den Sprechzeiten ersetzen. Umso wichtiger ist es, Auszubildende für einen professionellen Umgang am Telefon zu sensibilisieren und ihnen Sicherheit für unterschiedliche Gesprächssituationen zu vermitteln.

Themen

- 10 goldene Regeln für die exakte, angenehme Meldung
- Sprache und Stimme – für den Hörer der erste Eindruck von mir
- Professionell die Arbeit am Telefon organisieren
- Der Ton macht die Musik – woher kommt der Tonfall beim Sprechen?
- Der Einfluss von Sache und Gefühl auf den Gesprächserfolg
- Was ist möglich bei Dialekt, individueller Lautstärke und Tonhöhe?
- Geschicktes Reagieren auf schwierige Gesprächspartner
- Umgang mit Arroganz, Aggressivität und Langrednern
- Was reizt unsere Gesprächspartner zum Widerstand?
- Das aktuelle deutsche und internationale Telefonalphabet

Teilnehmerstruktur

Auszubildende im 1. und 2. Ausbildungsjahr

(auch als Inhouse-Seminar buchbar)

Dozentin

Birgit Bernard

Seminardaten

Seminarnummer
150.381/27-01

Termin
06.04.2027

Anmeldeschluss
22.03.2027

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
171,00 €

Nichtmitglieder
186,00 €

Zweckverband Studieninstitut für kommunale Verwaltung Südsachsen · Schulstraße 38 · 09125 Chemnitz
Tel. 0371 278629-0 · Fax 0371 278629-29 · post@skvs-sachsen.de · www.skvs-sachsen.de