

Telefontraining für Auszubildende

Auch wenn Auszubildende privat ganz locker mit dem Telefon umgehen, so ist ein Geschäftstelefonat für viele eine ganz besondere Herausforderung, die nicht selten von Unsicherheit und der Frage nach der eigenen Wirkung begleitet wird. In dem Seminar lernen die Auszubildenden, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt. Oft sind es die vermeintlichen "Kleinigkeiten", wie freundliche und verständliche Meldung, kundenorientiertes Weiterleiten, verbindlich einen Rückruf anbieten und kompetentes Verabschieden, die den Unterschied in der Außenwirkung ausmachen.

Themen

Hemmungen und Telefonängste überwinden, eigene Stärken einsetzen
Einsatz und Wirkung von Stimme und Sprache
Professionelle Meldung - der erste Eindruck
Den Anrufer korrekt abholen
Ziel des Anrufers verstehen bzw. Ziel des eigenen Anrufs klar formulieren
Anrufe an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten
Effiziente Aufnahme und Weitergabe von Telefonnotizen
Kommunikationstechniken beachten (aktives Zuhören, Fragetechnik)
Telefongespräche vorbereiten
Telefonleitfaden für mehr Sicherheit, Struktur und Kontrolle
Positiver Abschluss (der letzte Eindruck bleibt)
Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern - Warum ist ein Gesprächspartner schwierig für mich?
Üben von typischen Telefonsituationen

Teilnehmerstruktur

Auszubildende

Dozent/-in

Ines Knandel

Seminardaten

Seminarnummer
150.408/22-01

Termin
08.06.2022

Anmeldeschluss
18.05.2022

Entgelt
Zweckverbandsmitglieder
129,00 €
Nichtmitglieder
142,00 €