

## Telefontraining für Azubis

Sie möchten, dass Ihre Azubis / Auszubildenden gleich zu Beginn Ihres Berufslebens am Telefon einen professionellen Eindruck von Ihrem Unternehmen vermitteln?

Ihre Auszubildenden sollen auch, wenn Sie eine Frage nicht direkt beantworten können, kompetente Aussagen machen bzw. professionell an den Spezialisten verbinden?

Dann empfehlen wir Ihnen dieses Seminar. Für die Präsenz eines Unternehmens ist die ansprechende Vorstellung der Mitarbeiter /innen ein wichtiger Erfolgsfaktor. Der erste Eindruck am Telefon ist entscheidend.

### Zielgruppe:

Auszubildende

### Ziele des Seminars:

Die kommunikative Kompetenz Ihrer Auszubildenden zu steigern und ihnen Sicherheit im Telefonkontakt zu vermitteln. Ihre Auszubildenden wissen, wie sie sich freundlich und deutlich melden und einen Anrufer kompetent verbinden. Sie drücken sich positiv aus, wenn sie eine Frage nicht beantworten können und vermitteln das Gespräch kompetent weiter. Sie können sich auf unterschiedliche, schwierige Kunden einstellen und durch den gezielten Einsatz von Fragetechniken zielgerichtete Gespräche führen. Bei Reklamationen und in anderen Stresssituationen reagieren sie sachlich konstruktiv. Mit konfliktmindernder Kommunikation beruhigen sie den aufgebracht Gesprächspartner und schaffen somit die Ebene für Lösungen und das Zufriedenstellen des Anrufers.

### Inhalte des Seminars:

- Begrüßung und Verabschiedung
- Atem-, Stimm-, Artikulations- und Körperhaltungstraining
- Positive Sprache und Rhetorik im Telefonkontakt
- Grundlagen Telefonverhalten
- Besonderheiten der telefonischen Gesprächsführung
- Fragetechniken gezielt einsetzen
- Rückrufe kompetent vereinbaren
- Die Telefonnotiz
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

<b>Termin:</b>	<b>Freitag, 30. März 2012</b> <b>14:00 bis 18:00 Uhr</b>
<b>Dauer:</b>	4 Stunden
<b>Ort:</b>	Kaufmännische Schule
<b>Seminargebühr:</b>	<b>30,00 Euro</b>
<b>Leistungen:</b>	- Seminarunterlagen - Tagungsgetränke
<b>Dozent:</b>	Heinz Pfäffle Verkaufs- und Verhaltenstrainer

Anmeldungen bitte an: - **Anmeldeschluss: 16.03.2012**

Akademie der Kaufmännischen Schule Göppingen  
Christian-Grüninger-Str. 12, 73035 Göppingen,  
t: 07161 613155, f: 07161 613 169  
e: pschall@ks-goepingen.de

