

Telefontraining für Auszubildende in Berufen mit Kundenkontakt

Thema

Das Annehmen von Telefonanrufen ist für den weiteren Verlauf der Beziehungen zwischen Ihrem Unternehmen und den anrufenden Kund/innen von entscheidender Bedeutung: hier sind Höflichkeit, Geduld und genaues Hinhören ein Muss für jeden Mitarbeiter, der den Telefondienst übernimmt.

Richtiges Telefonieren kann man lernen. Ihre Auszubildenden üben in diesem Kurztraining die Grundlagen des guten Telefonierens ein, die dann im Betrieb angewandt werden können. Der Lehrgang ist auf zwei Tage aufgeteilt: am ersten Tag werden die Inhalte vermittelt, am zweiten Tag wird über die Erfahrungen der Teilnehmer/innen und eventuelle Anpassungen an die betriebliche Praxis gesprochen.

Inhalte

- **Die Telefonkommunikation**
 - Die verschiedenen Gesprächsarten
 - Fragetechniken (offene / geschlossene Fragen)
 - Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
 - Aktives Zuhören
- **Organisation eines Telefongesprächs**
 - Vorbereitung
 - Gesprächsdurchführung
 - Nachbereitung
- **Aufbau eines Telefonats**
 - Begrüßung
 - Verabschiedung
- **Die persönliche Visitenkarte am Telefon**
 - Stimme, Wortwahl, richtige Sprechweise
- **Regeln eines Telefonates**
 - Richtige Formulierungen am Telefon

Ort

BTZ des Handwerks, Beckstr. 19, 49809 Lingen (Ems)

Dauer

2 Tage = 10 Stunden

Dozentin

Christina Spieker

Beginn/Ende

11.01.2016, 8.30 Uhr – 15.00 Uhr
05.02.2016, 8.30 Uhr – 12.30 Uhr

31.10.2016, 8.30 Uhr – 15.00 Uhr
25.11.2016, 8.30 Uhr – 12.00 Uhr

Kosten

90,00 €

Anmeldung

Bitte per Anmeldeformular: http://www.btz-handwerk.de/pdf/anmeldung_telefontraining.doc. Für diesen Lehrgang gelten unsere "Allgemeinen Teilnahmebedingungen" (ATB), die Sie [hier](#) herunterladen können.

Nähere Informationen und Beratung

Hugo Kirchhelle
0591 97304 16
kirchhelle@btz-handwerk.de