

## Telefontraining für Auszubildende Praxistraining zur effektiven Gesprächsführung

### Zielgruppe

Kaufmännische Auszubildende und gewerbliche Auszubildende.

### Ziele

In diesem Praxistraining sollen Grundregeln der Kommunikation im Gespräch und beim Telefonieren vermittelt und praktisch geübt werden. Ziel ist, durch effektivere Gesprächsführung (auch am Telefon) zufriedenere Gesprächspartner sowie ein besseres Unternehmensimage zu erreichen. Darüber hinaus erspart professionelle Gesprächsführung Zeit, vermeidet Stress und ermöglicht positive Kontakte.

### Themen

Grundlagen der Kommunikation

Aktuelle Umgangsformen

Grundregeln für Kundenorientiertes Telefonieren

- ▶ Das Telefonat ist die Visitenkarte Ihres Unternehmens
- ▶ Wie melde ich mich richtig?
- ▶ Wie vermittele ich einen positiven Eindruck?
- ▶ Wie gebe ich ein Gespräch richtig weiter?
- ▶ Klarheit und Verständlichkeit am Telefon
- ▶ Vorbereitung eines Telefongesprächs

Aktive Gesprächsführung

Erfolgreicher Umgang mit "schwierigen" Situationen  
(unfreundliche Anrufer oder Besucher)

### Methoden

Vortrag, Diskussion, Einzel- und Gruppenübungen, Gesprächsanalysen, evtl. Einsatz eines Telefonsimulators

## 0245 B

---

### Zeit

Montag, 13. September 2010  
von 9.00 - 16.30 Uhr

1 Tag, 8 UStd

---

### Ort

MACH1 Weiterbildung  
Mittelweg 28/Ecke Orthweg  
32051 Herford

---

### Dozent

Karin Zylla,  
Kommunikationstrainerin

---

### Gebühr

€ 110,00

einschl. Unterlagen,  
Pausengetränken  
und Mittagessen

---