



Kursnummer

MA088

Zuvor

MB140

Telefontraining für Auszubildende

Sicher telefonieren im Beruf**25.11.2027 | BEW-Essen**

| 09:00 bis 17:00

**Angela Trappen**

0201 8406-804, trappen@bew.de

**Teilnahmepreise in €****Präsenz****Regulär*** 735,-**Verbandsmitglieder*** 705,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BVK, BWK, DGAU, DVGW, DWA, EdDE, InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr

Behörden und Kommunen* 645,-

Preis für Behörden der unmittelbaren Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltung. Gilt nicht für kommunale Gesellschaften, Eigenbetriebe und andere rechtlich selbstständige Organisationen, auch wenn sich diese ganz oder teilweise in öffentlicher Trägerschaft befinden.

In der Teilnahmegebühr sind jeweils seminargebundene Unterlagen und bei Präsenzveranstaltungen das Mittagsbuffet sowie Erfrischungsgetränke enthalten.

* zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

**Weitere Infos
und Anmeldung**bew.de/ma088

Beschreibung

Welche Verantwortung tragen wir am Telefon als Vertreter/-innen unseres Unternehmens für einen wertschätzenden und lösungsorientierten Umgang miteinander?

Digitale Kommunikation gehört für viele Auszubildende zum Alltag. Dennoch bleibt das Telefon eines der wichtigsten Instrumente professioneller Kommunikation im Berufsleben. Am Telefon entstehen häufig die ersten Eindrücke von einem Unternehmen – und diese prägen die weitere Zusammenarbeit entscheidend.

Doch wie gelingt ein souveräner Gesprächseinstieg? Wie können auch schwierige oder beschwerdebehaftete Gespräche freundlich und lösungsorientiert geführt werden? Welche Rolle spielen Stimme, Wortwahl und aktives Zuhören für eine erfolgreiche Kommunikation? Und wie lassen sich Unsicherheiten am Telefon oder in Videokonferenzen überwinden?

In diesem praxisorientierten Training erwerben Auszubildende die notwendigen Kompetenzen für einen professionellen Auftritt am Telefon und in digitalen Gesprächssituationen. Durch Anrufsimulationen, Feedbackrunden und zahlreiche Übungen reflektieren sie ihre persönliche Wirkung, stärken ihre Kommunikationsfähigkeit und gewinnen Sicherheit für den beruflichen Alltag. Dabei lernen sie, respektvoll, wertschätzend und kundenorientiert zu kommunizieren und so zu einer positiven Kommunikationskultur im Unternehmen beizutragen.

Ihr Nutzen

- Sie verhalten sich professionell und sicher in Videokonferenzen und wissen, worauf es ankommt
- Sie verlieren die Scheu vor „schwierigen“ Telefonaten
- Sie gewinnen an Selbstbewusstsein in unsicheren Gesprächssituation

Zielgruppe

Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen.

Themen/Programm



Faktoren eines ersten Eindrucks am Telefon: Richtig melden

Die Bedeutung der Stimme: Ein kleines Stimm- und Sprechtraining

Umgang mit Namen, akademischen Graden und Titeln

Die richtigen Formulierungen finden und „Fettnäpfchen“ vermeiden

Professionell weiter verbinden: Die richtigen Worte finden

Professionelle Antworten bei Nicht-Wissen

Ausgehende Telefonate professionell vor- und nachbereiten

Souveräner Umgang mit Beschwerden, verärgerten Kunden/-innen & Co. – Freundlichkeit ist das A und O

Exkurs: Professionalität in Videokonferenzen

Anrufsimulationen und Feedback

Dozent/Dozentin

- **Christiane Möller**, Inhaberin, Beratung – Training – Coaching, Recklinghausen

Abschluss



Zertifikat

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MA088

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/ma088
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular