



Kurs-Nr. MB140

Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

Der gute Ton am Telefon



24.09.2025 | BEW-Essen

| 09:00 - 17:00 Uhr



Angela Trappen
0201 8406-804, trappen@bew.de



Teilnahmepreise in €

Präsenz

Regulär*

640,-

Verbandsmitglieder*

610,-

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

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

Weitere Infos
und Anmeldung



bew.de/mb140

Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

Der gute Ton am Telefon

Beschreibung

Fast alle jungen Menschen haben heute ein Handy und wir denken: Telefonieren kann doch jeder! Wir führen ständig Telefonate mit Freunden/-innen, Familie usw.

Aber wissen vor allem junge Menschen auch, was professionelles Telefonieren ausmacht? Wissen sie, wie man geschäftliche Telefonate effizient vorbereitet und führt? Können Sie aufgebrachte Gesprächspartner, die sich beschwerten, beruhigen und die Organisation souverän vertreten? Haben sie am Ende des Telefonates alle wichtigen Informationen gesammelt? Haben sie richtig weiter verbinden können?

Dieses Seminar bietet praxisnahen theoretischen Input in Verbindung mit vielen Übungssequenzen zur Transfersicherung und Feedback zur persönlichen Wirkung am Telefon. So trainieren die Teilnehmer/-innen das Telefonieren als besondere kommunikative Kompetenz.

NUTZEN FÜR DIE TEILNEHMER/-INNEN

- Nützliche Informationen, wie ein guter (erster) Eindruck erreicht werden kann
- Vermeidung von „Fettnäpfchen“ im Umgang mit Namen, akademischen Graden und Titeln
- Souveränität mit unsicheren Situationen am Telefon (weiter verbinden und Umgang mit Nicht-Wissen)
- Ausgehende Telefonate effektiv vor- und nachbereiten
- Lernen von Kommunikationstechniken im Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon
- Sicheres und professionelles Verhalten in Videokonferenzen
- Verlust der Scheu vor „schwierigen“ Telefonaten

Themen



- Faktoren eines ersten Eindrucks am Telefon: Professionalität von Anfang an
- Umgang mit Namen und Titeln
- Die richtigen Formulierungen finden: Wenn Gesprächspartner Pause machen, nicht vor Ort sind etc.
- Professionell weiter verbinden: Die richtigen Worte finden
- Professionelle Antworten bei Nicht-Wissen
- Ausgehende Telefonate professionell vor- und nachbereiten
- Ein bisschen Transaktionsanalyse: Souveräner Umgang mit Beschwerden & Co.
- Exkurs: Professionalität in Videokonferenzen
- Anrufsimulationen und Feedback

Abschluss



Teilnahmebescheinigung

Zielgruppe

Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

Dozenten/Dozentinnen

- **Christiane Möller**, Personalentwicklung, Landesamt für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz NRW, Recklinghausen

Anmeldemöglichkeiten zur Kurs-Nr.: MB140

- Direkt über unser Online-Anmeldeformular: www.bew.de/veranstaltungen/anmeldung/mb140
- Über einen PDF-Ausdruck per E-Mail oder Fax: www.bew.de/anmeldeformular