Telefontraining für Auszubildende

In Berufen mit Kundenkontakt

Thema:

Die kompetente Entgegennahme 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, beim zweiten Treffen wird über die Erfahrungen der Teilnehmer/innen und eventuelle Anpassungen an die betriebliche Praxis gesprochen. Mit dieser Zweiteilung des Lehrgangs haben alle Teilnehmer/innen sehr gute Erfahrungen gemacht, die auch von den entsendenden Unternehmen bestätigt wurden.

Inhalte:

1. Die Telefonkommunikation
• Die verschiedenen Gesprächsarten
• Besonderheiten der Kommunikation am Telefon
• Aktives Zuhören
• Fragetechniken (offene oder geschlossene Fragen)
2. Organisation eines Telefongesprächs
• Vorbereitung
• Gesprächsdurchführung
• Nachbereitung
3. Aufbau eines Telefonats
• Begrüßung
• Verabschiedung
4. Die persönliche Visitenkarte am Telefon
• Die Stimme, Wortwahl, richtige Sprechweise
5. Regeln eines Telefonates
• Richtige Formulierungen am Telefon

Weitere Informationen:

nach Vereinbarung

Ort:

Campus Handwerk GmbH, Standort Lingen
Beckstr. 19
49809 Lingen

Termine:

30.08.2024 - 06.09.2024

Kosten:

160,00 €

Anmeldung:

Per Anmeldeformular oder auf unserer Homepage www.campushandwerk-swn.de
Für diesen Lehrgang gelten unsere “Allgemeinen Teilnahmebedingungen” (ATB), die Sie auf unserer Homepage (www.campushandwerk-swn.de) herunterladen können.

Ausführliche Informationen und Beratung:
Telefon: 0591 97304 0
Fax: 0591 97304 19
beratung@campushandwerk-swn.de
www.campushandwerk-swn.de

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.