

## 44013 Das Telefon 'schrillt' - als Auszubildender Kunden- und Bürgergespräche souverän führen

<b>Zielgruppe</b>	Auszubildende des 1. und 2. Ausbildungsjahres
<b>Ihr Nutzen</b>	Sie kennen die Vor- und Nachteile des Telefonierens. Sie beschreiben den bewussten Gesprächsaufbau. Zudem sind Sie sich Ihrer Wirkung am Telefon bewusst. Mit Hilfe eines Handlungsleitfadens erschließen Sie sich die "telefonische Arbeitswelt".
<b>Inhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtig melden - Aufbau und Bedeutung der Begrüßungsformel</li> <li>- Verbindungen serviceorientiert herstellen</li> <li>- Fragen an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten</li> <li>- Telefongespräche vorbereiten</li> <li>- Telefonnotizen handlungsorientiert verfassen</li> <li>- Datenschutz bei der "Telefonarbeit"</li> <li>- Service leben bei fehlenden Informationen bzw. eigenem "Nichtwissen"</li> <li>- Situativ handeln oder das eigene "System von inneren Verträgen" definieren</li> <li>- Stimme macht Stimmung: Sympathie erzielen durch die passende Stimme</li> <li>- In der Kombination von Sprache und Emotionen am Telefon überzeugen</li> <li>- Unterschiedliche Anrufertypen gekonnt erkennen</li> <li>- Aktiv zuhören und verstanden werden - schwer Verständliches gezielt buchstabieren</li> <li>- Unangenehme Gespräche wahrnehmen, mit dem Auszubildenden besprechen, eigenen Stil finden</li> <li>- Gespräche steuern durch Fragetechnik: Wer fragt, führt!</li> </ul>
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung
<b>Termin</b>	02.10.2025, 9:00 - 16:00 Uhr
<b>Dauer</b>	1 Tag(e) (8 Unterrichtsstunden)
<b>Ort</b>	Weimar
<b>Dozent</b>	Andreas Stein
<b>Gebühr</b>	<p><b>200,00 €</b> für Mitglieder  <b>240,00 €</b> für Nichtmitglieder</p> <p>Sofern das Gebührenaufkommen eines Seminars die tatsächlich mit der Durchführung verbundenen Kosten nicht deckt, können kostendeckende Gebühren im Einzelfall festgesetzt werden.</p>
<b>Anmeldeschluss</b>	bis 14 Tage vor Lehrgangsbeginn
<b>Organisation</b>	Viktorija Seidl 03643 207-124