Weiterbildung
Berufsbegleitende
Lehrgänge und Seminare

Ihr persönliches Bildungsangebot

Seminare

Seminarnummer: 2078

Professionelles Telefontraining für Azubis (Online Seminar)

Grundregeln für professionelle Gespräche

Termin	09.09.2027
Abschluss	bbw Teilnahmebescheinigung
Unterrichtsform	Seminar
Dauer	1 Tag à 8 Stunden
Zeiten	08:30 - 16:30 Uhr
Gebühr	590 €* * Dieses Seminar ist von der Umsatzsteuer befreit.

Ansprechpartnerin

Jacqueline Lebe
Tel.: 030/31005-130
Fax: 030/31005-120
Mail: jacqueline.lebe@bbw-akademie.de

Veranstaltungsort

Charlottenburg, Haus der Wirtschaft
Am Schillertheater 2
10625 Berlin

Perspektiven

Das Seminar vermittelt die notwendigen stimmlichen Grundlagen sowie die zielorientierte Gesprächsführung. Bedarfsgerechte Fragetechniken, der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern sowie eine kundenorientierte Ausdrucksweise sind Skills, die jeder Auszubildende aus dem Seminar für sich mitnimmt und direkt anwenden kann.

Inhalte

Die Kommunikationskanäle sind heute vielfältiger denn je - dennoch greifen viele interne Kollegen und externe Kunden im Zweifelsfall zum Telefonhörer, um ihr Anliegen zeitnah und persönlich zu klären. Jeder Teilnehmer lernt in diesem Seminar, wie professionelles Auftreten am Telefon gelingt, auch wenn das breite Wissen über das Unternehmen noch fehlt. So kann das Gespräch von der ersten Sekunde an souverän sowie kundenorientiert gestaltet werden.

Die Seminarinhalte im Einzelnen:

- Wie ticken die Menschen, insbesondere am Telefon?
- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Störgeräusche und ihre Auswirkungen
- Positiv und überzeugend formulieren
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche korrekt und effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung und positiv in Erinnerung bleiben

- Praxisbeispiele, Tipps, Kniffe

Vorteile	Das Seminar vermittelt die notwendigen stimmlichen Grundlagen sowie die zielorientierte Gesprächsführung. Bedarfsgerechte Fragetechniken, der Umgang mit schwierigen Situationen sowie eine kundenorientierte Ausdrucksweise sind Skills, die jeder Auszubildende aus dem Seminar für sich mitnimmt und direkt anwenden kann.
Zielgruppe	Auszubildende (alle Ausbildungsjahrgänge), Praktikanten, Volontäre, Werkstudenten mit telefonischem Kundenkontakt
Enthaltene Leistungen	Arbeitsunterlagen, gemeinsames Mittagessen und Getränke
Referent / Dozent	Herr Udo Peilicke