

# 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:

**BTZ des Handwerks GmbH, Standort Lingen**  
Beckstr. 19  
49809 Lingen

### Termine:

29.11.2019 - 06.12.2019

### Kosten:

95,00 €

### Anmeldung:

Per Anmeldeformular oder auf unserer Homepage [www.btz-handwerk.de](http://www.btz-handwerk.de)  
Für diesen Lehrgang gelten unsere "Allgemeinen Teilnahmebedingungen" (ATB), die Sie auf unserer Homepage ([www.btz-handwerk.de](http://www.btz-handwerk.de)) herunterladen können.

Ausführliche Informationen und Beratung:



Beratungsteam: Alo Weusthof, Hugo Kirchhelle, Dominik Grondmann  
0591 97304 -42, -43, -46  
[beratung@btz-handwerk.de](mailto:beratung@btz-handwerk.de)