

# Knigge für Azubis

## Gute Umgangsformen und Kundenkommunikation

- Thema:** Knigge steht für mehr als Tischmanieren. Alle Mitarbeiter – auch Auszubildende – sind das Aushängeschild und die Visitenkarte eines Unternehmens. Deshalb werden gute Umgangsformen mit dem Start ins Berufsleben wichtig. Auszubildende, die Kundenkontakt haben, tragen durch ein höfliches Benehmen, sicheres Auftreten und ein gepflegtes Äußeres zum guten Ruf einer Firma bei. Der Start ins Berufsleben ist für viele Azubis mit Unsicherheiten angesichts des ungewohnten und neuen Terrains verbunden. Was kommt in der Ausbildung auf mich zu? Wie wird es im Unternehmen sein? Was mache ich, wenn ein Kunde vor mir steht? Kann ich überhaupt richtig und gut kommunizieren? In diesem Seminar lernen Auszubildende die Grundlagen guter Umgangsformen. Im Seminar werden die Grundlagen richtiger Kommunikation mit dem Kunden vermittelt. Die Auszubildenden lernen Gesprächsführung und das Verhalten in schwierigen Situationen kennen, um Ihr Unternehmen in jeder Hinsicht positiv präsentieren zu können.
- Inhalte:**
- Der Kunde ist König
  - Der erste Eindruck zählt – Begrüßen will gelernt sein
  - Sicheres Auftreten – Gute Umgangsformen (Bitte und Danke)
  - Duzen und Siezen
  - Angemessene Kleidung – optimales Outfit
  - Umgang mit Medien – Handy, Telefon, Internet und E-Mail
  - Kundenkommunikation
  - Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen
- Voraussetzungen:** Das Seminar richtet sich an Auszubildende aus Mitgliedsbetrieben der Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd.
- Ort:** **Campus Handwerk GmbH, Standort Lingen**  
Schwarzer Weg 16  
49809 Lingen
- Dauer:** 09.00 Uhr – 16.00 Uhr
- Kosten:** 180,00 €  
zzgl. USt. (incl. Getränke & Mittagsimbiss in der BBS Lingen -Kantine)  
Preis für Nicht-Innungsmitglieder: 225,00 zzgl. USt.
- Anmeldung:** Per Anmeldeformular oder auf unserer Homepage [www.campushandwerk-swn.de](http://www.campushandwerk-swn.de)  
Für diesen Lehrgang gelten unsere “Allgemeinen Teilnahmebedingungen” (ATB), die Sie auf unserer Homepage ([www.campushandwerk-swn.de](http://www.campushandwerk-swn.de)) herunterladen können.