

Telefon-Basis-Training für Azubis und Nachwuchskräfte

Thema	Dieses Seminar bringt Auszubildenden und Nachwuchskräften bei, am Telefon professionell und einladend für ihr Unternehmen aufzutreten und unterschiedliche Gesprächssituationen sicher zu meistern. Durch aktives Erproben und bewusster Analyse der eigenen kommunikativen Wirkung entwickeln die Teilnehmenden Dialogsicherheit, lernen, Herausforderungen im Gespräch gelassen zu begegnen und erprobten Techniken, um Telefonate klar zu strukturieren und zielgerichtet zu beenden. So wird vermittelt, berufliche Kontakte am Telefon respektvoll, reibungsarm und auf Augenhöhe zu gestalten.
Inhalt	✓ positive Kundenkontakte gestalten • durch serviceorientierte In- und Outbound-Telefonate als Bestandteil der Unternehmenskommunikation ✓ Basics und Specials für jeden Gesprächsanlass: • kommunikative Anforderungen beim Austausch von Informationen • Funktionsweisen Kommunikation erkennen ✓ kompetente Begrüßung: freundlicher, repräsentativer erster Eindruck • persönliche Ansprache ohne Reizworte ✓ soziale Interaktionsschlüssel im Umgang mit Kunden, Kollegen, Geschäftspartner usw. • Kommunikationsmuster unter Stress: Worte und Formulierungen, die wirken • der „gute Ton“, die richtige Einstellung • Gesprächssteuerungs-Instrumente ✓ überzeugende Beendigung von Telefonaten ✓ schwierige Gespräche wertschätzend, deeskalierend und kooperativ meistern ✓ Reflexion des eigenen Kommunikationsstils Das Training verbindet die Vermittlung theoretischer Inhalte mit aktiven Teilnehmer-Übungen sowie der Visualisierung und Reflektion der gewonnenen Erkenntnisse.

Zielgruppe	Azubis, Nachwuchskräfte, Mitarbeitende mit Telefonaufgaben
Referentin	Iris Huber-Ertl, Trainerin (IHK)
Termin	Dienstag, 29. September 2026, 09:00 bis 16:30 Uhr
Ort	Schulungszentrum, Aufhausener Straße 3, 94424 Arnstorf
Investition	349 EUR brutto inkl. Seminarunterlagen und Verpflegung
Anmeldung	Hans Lindner Regionalförderung, Christina Altmann Telefon: 08723 20-3170, Fax: 08723 20-13170 E-Mail: Christina.Altmann@Hans-Lindner-Stiftung.de