



FIT AM TELEFON

btz
Heide
Kfz, SHK, Elektro, Bau





Aufgabe

- Professionelles Auftreten der Auszubildenden am Telefon
- Sicherheit im Umgang mit Kunden und verschiedenen Situationen
- Auf unterschiedliche Gesprächspartner einstellen und auf deren Anliegen angemessen reagieren
- Stärkung von Kunden- und Serviceorientierung
- Gute Präsentation Ihres Unternehmens durch eine positive innere Haltung

Aufgabe



Ziele

Die Auszubildenden sollen im Umgang mit dem Kommunikationsmittel Telefon gestärkt werden. Sie lernen, dass sich im Unternehmenskontext eine andere, besondere Situation ergibt, die von Ihnen neue und erweiterte Kompetenzen fordert.

Inhalte sind unter anderem: Gesprächsvorbereitung, -begrüßung, -durchführung sowie die Aufnahme von Anliegen (gezieltes Fragen stellen) und vieles mehr . . .

Im Seminar wird auf die spezifischen Anforderungen jeder einzelnen Person und jeder im Betrieb notwendigen Aufgabenstellung eingegangen, sodass die TeilnehmerInnen das Gelernte direkt am nächsten Tag anwenden können. Neben Form und Inhalt eines Telefonats wird auch auf die innere Haltung der TeilnehmerInnen in Bezug auf Ihre Gesprächspartner geachtet.

Der/die Auszubildende als Visitenkarte des Unternehmens.

Ziele



Methoden

Meine Methoden

geben im Training und Coaching **Impulse**, um über den Tellerrand zu schauen und **Handlungsspielräume** zu erweitern.

Die TeilnehmerInnen werden überwiegend mit Praxis-(Fall-)beispielen arbeiten, anhand derer Sie die Theorie erarbeiten, verstehen und anwenden können.

Die **Reflexion des eigenen Handelns ist** ein wesentlicher Bestandteil meiner Methodik.

Ziele



Ablauf

Die Teilnehmenden werden *in 2 Tagen* intensiv auf das Thema "Fit am Telefon" vorbereitet. In Gruppen und in Partnerarbeit werden praxisnahe Fälle trainiert. Es wird insbesondere Wert auf die Persönlichkeit jedes Einzelnen eingegangen und Stärken werden auf-(aus-)gebaut. Am Ende des 2. Tages bekommt Jede/r eine Aufgabe, in der es darum geht, sich selber in den kommenden Wochen zu reflektieren. **Transfertag:** Die Ergebnisse werden dann *an einem weiteren Tag* ausgewertet und die Kompetenzen weiter vertieft.

Ablauf

Ablauf: insgesamt 3 Tage (Vollzeit):
- 2 Tage Workshop und Coaching,
- nach 4 Wochen 1 weiterer Tag Reflektion/Transfertag

Teilnehmerzahl: mindestens 5, maximal 12 Teilnehmende

Kosten: für 3 Tage - 650,00 € pro Teilnehmer*in

Im Preis enthalten sind Seminarunterlagen, sowie ein im Anschluss erstelltes Fotoprotokoll, das allen Teilnehmern*innen zur Verfügung gestellt wird. Getränke und ein Mittagsimbiss sind im Preis inklusive.

Ort: Räumlichkeiten des Bildungs- und Technologiezentrums
in Heide

Termin: 22.09. + 23.09.2020 Training/Workshop
22.10.2020 Transfertag
jeweils 8:00 - 16:00 Uhr

Rahmenbedingungen

**Bildungs- und
Technologiezentrum gGmbH
Heide**

Susanne Gromoll

Stiftstraße 83

25746 Heide

0481-8566-10

0173-2447676

gromoll@btz-heide.de



Kontakt