

ONLINE: AZUBI PLUS: FIT AM TELEFON

Veranstaltungs-Nr.: 241182FT

SEMINARINHALTE

Service- und Kundenorientierung spielen im Arbeitsleben eine große Rolle und müssen bereits am Telefon zu spüren sein. Zu einem angenehmen und erfolgreichen Telefonat gehören auf der einen Seite eine gute Vor- und Nachbereitung, aber auch das Wissen, wie eine gezielte Gesprächsführung aufgebaut sein muss. Weitere wesentliche Bestandteile sind der Umgang mit schwierigen Gesprächspartner/-innen und das souveräne Auftreten in herausfordernden Gesprächssituationen.

Dieses Seminar bietet Ihnen die Möglichkeit, Unsicherheiten am Telefon abzulegen, die vor allem zu Beginn der Ausbildung auftreten können. Hierzu werden Sie gemeinsam Gesprächssituationen nachspielen, um dafür passende Formulierungen zu entwickeln.

Das Seminar findet im virtuellen Klassenzimmer statt. Ein Link und weitere Informationen werden Ihnen nach Ihrer Anmeldung und Kursbestätigung per E-Mail zugeschickt. Für eine gute Durchführung dieses Online-Kurses benötigen Sie eine stabile (W-)LAN-Verbindung, eine Webcam, ein Mikrofon (optional ein Headset) sowie ein ruhiges, störungsfreies Umfeld. Eine Programminstallation im Vorfeld ist nicht erforderlich.

SEMINARZIEL

Die Teilnehmenden

- kennen die Grundregeln des Telefonierens
- kennen die richtigen Umgangsformen am Telefon
- kennen Strategien für schwierige Situationen am Telefon
- kennen situationsadäquate Formulierungen
- können im virtuellen Raum professionell auftreten

Teilnehmerkreis:	Auszubildende
Dozentin:	Ute Kaufmann
Kosten:	Dank der Unterstützung durch die Dieter Schwarz Stiftung gemeinnützige GmbH kann die aim diese Maßnahme unentgeltlich anbieten.
Zeitraum:	Dienstag, 11. Juni 2024 und Mittwoch, 12. Juni 2024 (2 Seminartage)
Uhrzeiten:	jeweils von 17:00 bis 19:15 Uhr (6 UE)
Ort:	Virtuelles Klassenzimmer
Ansprechpartnerin:	Nathalie Weber T. 07131 39097-420 weber@aim-akademie.org
Anmeldung:	www.aim-akademie.org teilnehmerservice@aim-akademie.org Telefon 07131 39097-0