

Der Auszubildende als Imagerträger

Modul 1

„Das Telefon als akustische Visitenkarte - Es gibt keine zweite Chance für einen ersten Eindruck



Inhalte:

- Die ersten 7 Sekunden: Warum richtiger Aufbau und Struktur der Meldeformel so wichtig sind. Übertragung der Meldeformel auf Ihren Betrieb.
- Das Für und Wider für die Meldeformel am Telefon mit „Auszubildender Schmitz...“
- Persönliche Wirkungsfaktoren: Stil, Stimme, Körpersprache Es gibt keine zweite Chance für einen ersten Eindruck
- Die Telefon- und Gesprächsnotiz: Durch gezielte Fragen den Gesprächspartner aktivieren und Klarheit schaffen
- Wenn Sie mal nicht mehr weiterwissen: Schutzengel im Haus installieren!
- Formulierungen, wenn der Anrufer von Anfang an lieber einen „Fachmann“ sprechen möchte.
- Wie damit umgehen, wenn ein Fehler passiert? Formulierungen, die weiterhelfen.
- Persönlicher Entwicklungsplan: Individuelle Tipps

Mit Hilfe von vielen praxisbezogenen Übungen wird dem Auszubildenden seine Rolle als Imagerträger bewusster und er gewinnt mehr Sicherheit im freundlichen und souveränen Umgang am Telefon mit Kunden.

Seminarmethode: Präsenzveranstaltung

- Kurzvortrag und Diskussion
- Gruppenarbeiten
- Praxisbezogene Übungen, denn: Lernen ist Erleben
- Auswertung und Erkenntnisaustausch

Zielgruppe: Auszubildende, Praktikanten, Berufsanfänger, Wiedereinsteiger

Gruppengröße: max. 15 Teilnehmer

Trainerin: Britta Odenthal, 30 Jahre Seminarerfahrung als Kommunikationstrainerin für Industrie, Handel und Weiterbildungsinstitute.

Dauer: 3,5 Stunden, inkl. 30 Minuten Pause