



## Telefonieren - den richtigen Umgangston finden (für Auszubildende) - Online

Kursnr.:AZTELGV21\_01

Mit IHK-Teilnahmebestätigung

Telefonieren im privaten Bereich und am Handy ist etwas ganz anderes als im Berufsleben. Viele Jugendliche sind nicht darauf vorbereitet, unverhofft ein Telefonat anzunehmen und Gesprächsnotizen zu verfassen. Das Telefongespräch ist die hörbare Visitenkarte Ihres Unternehmens. In diesem Seminar lernen Ihre Auszubildenden den professionellen Umgang mit dem Telefon und werden in die Lage versetzt, Telefonate zielorientiert und kundenfreundlich zu führen und Informationen entsprechend aufzubereiten.

**Zielgruppe:** Kaufmännische und gewerblich-technische Auszubildende

**Dauer:** 8 Unterrichtseinheiten

**Einzeltermine:** Bitte geben Sie immer noch die E-Mail-Adresse jedes Auszubildenden mit an, damit wir direkt auf diese zugehen können, bezüglich Zugangsdaten, Veränderungen, etc.

**Technische Voraussetzungen:**

-

Internetzugang (z. B. über Firefox oder Google-Chrome, Safari - aktuelle Version)  
- Laptop oder PC

mit Kamera, Mikrofon, Lautsprecher (Kopfhörer - wichtig, wegen möglichen Interferenzen) oder ein

Tablet

Bitte beachten Sie, dass zur zwingenden Vertragserfüllung Ihre Daten (Name und E-Mailadresse) an den Dozenten zwecks Vertragsdurchführung weitergeleitet werden. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie in unseren Datenschutzbestimmungen.

**Ort:** IHK-Bildungshaus online

**Förderung:**

**Beratung:** Sophie Edelman, Telefon: +49(7151)7095-8885

**Anmeldung:** <https://www.ihk-bildungshaus.de/Anmeldung/Anmeldung%2C+Bestellvorgang/11111>

**Inhalt:**

I Wie funktioniert Kommunikation?

I Zuhören und Verstehen

I Wirkung der Stimme

I Fragetechniken

I Training mit einer Telefonübungsanlage