

Workshop für Lernende

Telefonieren mit Freude und Begeisterung



«Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance» gilt besonders für den Kontakt am Telefon. Jugendliche Lernende sind sich oft zu wenig bewusst, wie wichtig der freundliche und sichere Umgang am Telefon für ein Unternehmen ist.

Durch unser Telefontraining gewinnen Ihre Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie

lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren – auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

**Bieten Sie Ihren Lernenden die Gelegenheit,
diese Kompetenzen zu erwerben und fördern Sie damit
deren Fähigkeit zu erfolgreichem Telefonieren.**



denkfit.ch

Ihr Nutzen aus diesem Telefontraining

Ihre Lernenden werden sich über die Möglichkeiten freuen, ihre Telefonkompetenz aktiv zu trainieren.

Inhalte des Workshops

- Professionelles Melden am Telefon
- Gute Stimmführung und klare Aussprache
- Höflichkeit ist oberstes Gebot – der korrekte Umgang im Business
- Positiv und überzeugend formulieren
- Die korrekte Wortwahl - ‚verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen stellen
- Anrufe perfekt weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Telefonnotizen richtig erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung

Der Referent

Gregor Loser ist diplomierter Primarlehrer. Als Radiojournalist und Leiter einer Kommunikationsagentur hat er sich intensiv mit der Wechselwirkung von Menschen und ihren Botschaften untereinander befasst. Heute ist Loser mit seiner Firma denkfit.ch GmbH in der Jugend- und Erwachsenenbildung tätig.

Publikationen im Orell Füssli Verlag:

- Fit für die Lehre – Tipps für den erfolgreichen Berufseinstieg (2012; 2. Auflage 2013)
- Fit für den Berufsalltag – Lehre fertig, wie weiter? (2014)
- Fit für die Berufsbildung – Tipps für Berufsbildungspersonen im Umgang mit Lernenden (2017)

