

## 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.

**Präsenzseminar:** Mittwoch, 20. März 2024, von 13.30 bis 17.00 Uhr