

Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

Der gute Ton am Telefon

Fast alle jungen Menschen haben heute ein Handy und wir denken: Telefonieren kann doch jeder! Wir führen ständig Telefonate mit Freunden/-innen, Familie usw.

Aber wissen vor allem junge Menschen auch, was professionelles Telefonieren ausmacht? Wissen sie, wie man geschäftliche Telefonate effizient vorbereitet und führt? Können Sie aufgebrachte Gesprächspartner, die sich beschwerten, beruhigen und die Organisation souverän vertreten? Haben sie am Ende des Telefonates alle wichtigen Informationen gesammelt? Haben sie richtig weiterverbinden können?

Dieses Seminar bietet **praxisnahen theoretischen Input** in Verbindung mit **vielen Übungssequenzen** zur Transfersicherung und **Feedback zur persönlichen Wirkung** am Telefon. So trainieren die Teilnehmer/-innen das Telefonieren als besondere kommunikative Kompetenz.



NUTZEN FÜR DIE TEILNEHMER/-INNEN

- Nützliche Informationen, wie ein guter (erster) Eindruck erreicht werden kann
- Vermeidung von „Fettnäpfchen“ im Umgang mit Namen, akademischen Graden und Titeln
- Souveränität mit unsicheren Situationen am Telefon (weiterverbinden und Umgang mit Nicht-Wissen)
- Ausgehende Telefonate effektiv vor- und nachbereiten
- Lernen von Kommunikationstechniken im Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon
- Sicheres und professionelles Verhalten in Videokonferenzen
- Verlust der Scheu vor „schwierigen“ Telefonaten

IHR PROGRAMM

- **Faktoren eines ersten Eindrucks am Telefon: Professionalität von Anfang an**
- **Umgang mit Namen und Titeln**
- **Die richtigen Formulierungen finden: Wenn Gesprächspartner Pause machen, nicht vor Ort sind etc.**
- **Professionell weiterverbinden: Die richtigen Worte finden**
- **Professionelle Antworten bei Nicht-Wissen**
- **Ausgehende Telefonate professionell vor- und nachbereiten**
- **Ein bisschen Transaktionsanalyse: Souveräner Umgang mit Beschwerden & Co.**
- **Exkurs: Professionalität in Videokonferenzen**
- **Anrufsimulationen und Feedback**

ZIELGRUPPE

Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

IHRE DOZENTIN

Christiane Möller
Diplom-Psychologin, Inhaberin,
Beratung – Training – Coaching,
Recklinghausen



Besonders geeignet als Inhouse-Veranstaltung – Sprechen Sie uns an!

Termine: 10.11.2023 im BEW-Essen

Jeweils von 9:00 bis 16:00 Uhr

Internet

www.bew.de/mb140

ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

KLIMANEUTRALITÄT

Das BEW nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes ein. Im Rahmen dieses Engagements ist auch diese Veranstaltung klimaneutral gestellt. Weitere Informationen unter www.bew.de/klimaneutralitaet.

ANMELDEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZHINWEIS

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Teilnahmepreis gilt pro Person – Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke sind enthalten. Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEW GmbH, zu finden auf www.bew.de/agb.

Die Datenspeicherung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die persönlichen Angaben werden des Weiteren vom BEW genutzt, um Ihnen Angebote des BEW zur Weiterbildung per Post zukommen zu lassen. Unsere Kunden informieren wir außerdem in dem geltenden rechtlichen Rahmen per E-Mail über Weiterbildungsangebote des BEW, die den vorher genutzten Leistungen ähnlich sind. Ausführliche Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter www.bew.de/datenschutz. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit per E-Mail an kundenbetreuung@bew.de oder telefonisch unter 0201-8406-6 widersprechen.

- Ich möchte weitere Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW nur per E-Mail erhalten.
- Ich möchte keine weiteren Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW erhalten.

ANSCHRIFT BEW ESSEN

BEW - Das Bildungszentrum für die Ver- und
Entsorgungswirtschaft gGmbH
Wimberstr. 1
45239 Essen

> Telefax für die Anmeldung: 0201-8406-817
> Online-Anmeldung: www.bew.de/anmeldung

ANSPRECHPARTNER

Inhaltliche Fragen

Angela Trappen, 0201-8406-804, trappen@bew.de

Organisation

Angela Trappen, 0201-8406-804, trappen@bew.de

Adressänderungen

Marianne Busse, 0201-8406-873, busse@bew.de

ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

TERMINE

- 10.11.2023 im BEW Essen MB140E2311

TEILNAHMEPREISE

PRÄSENZ

- Regulär* 595,-
- Verbandsmitglieder (Bitte einkreisen)* 565,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr
→ Mitgliedsnummer: _____

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

DATEN DER/DES TEILNEHMENDEN

Anrede, Titel**

Nachname, Vorname**

Geburtsdatum**

(Gemäß den Vorgaben des UStG und für Zertifikate)

Funktion/Position

Abteilung

Firma**

Anschrift**

Teilnehmer E-Mail**

Telefon**

OPTIONAL: ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma, Ansprechpartner

Anschrift

Rechnung E-Mail

** Pflichtfeld

ÜBERNACHTUNGSANFRAGE BEW-HOTEL

- Anreise am Vortag, nach 19:00 Uhr
- ____ x Übernachtung EZ inkl. Frühstück* 87,00
- ____ x Abendessen* 14,50

*zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Ort, Datum

Unterschrift