



## Schlüssel- qualifikationen für Azubis & „Stuzubis“

### Fit am Telefon – das aktive Telefontraining

In praxisnahen Übungen trainieren Ihre Auszubildenden die Gesprächsführung am Telefon und wissen, wie sie das Unternehmen sympathisch repräsentieren, Kunden und Lieferanten kompetent bedienen, Fragen höflich beantworten und Informationen schnell und treffend einholen.

#### Trainingsinhalte:

##### *Gesprächseröffnung*

- Verständliche Meldung (mit / ohne Meldetext)
- Ein Lächeln kann man hören!
- Gesprächsarten und -ziele

##### *Aktives Telefonieren*

- Vorbereitung am Arbeitsplatz
- Freundlicher, klarer, positiver Stimmeinsatz, Atmung und Intonation
- Aktives Zuhören
- Fragetechniken einsetzen

##### *Passives Telefonieren*

- Verbinden und Weiterleiten von Anrufen
- Fragen beantworten, Rückruf zusagen
- Verhalten bei Verständnisschwierigkeiten
- Umgang mit „schwierigen“ Anrufern

##### *Verabschiedung*

- Eindeutige Abschlussvereinbarungen: was - wer - mit wem - bis wann
- Höfliches Verabschieden („Der letzte Eindruck bleibt!“)

##### *Aussagefähige Telefonnotizen*