

Junge Menschen sind im 21. Jahrhundert mit dem Telefon als Kommunikationsmittel groß geworden. Sprache und Verhalten im Berufsalltag erfordert jedoch andere Kompetenzen. Um die Hemmschwelle vor dem Geschäftstelefonat zu überwinden, lernen die Auszubildenden hier Grundkenntnisse der Kommunikation am Telefon. In Theorie und Praxis werden typische Situationen geübt.

Inhalte

- Professionelle Gesprächsführung
- Vermeidung von „Killerphrasen“
- Geduld und Servicekompetenz
- Umgang mit Reklamationen
- Das „Lächeln“ am Telefon
- Vermeidung und Lösung von Konflikten
- Die richtige Fragetechnik

Ihr Nutzen

- Sie überwinden die Hemmschwelle zum Telefon.
- Sie lernen kundenorientierte Formulierungen kennen
- Sie werden souverän im Umgang mit anspruchsvollen Kunden.
- Sie gewinnen Sicherheit, auch in turbulenten Stunden allein im Büro die Lage zu meistern

Methoden

Trainer-Input, Einzel- und Gruppenübungen, Pinnwand-Moderation und Diskussionsfelder. In dieser Schulung erhalten Sie übersichtliche Arbeitsunterlagen, mit denen Sie angeregt werden, das Gelernte zu notieren. Übungsaufgaben sorgen für die Eigenkontrolle.

Das BBC arbeitet seit 2006 mit der **BBC moodle Wissensplattform**. Hier finden die Teilnehmer ausführliche Handouts, Aufgaben, zusätzlichen INPUT zu einzelnen Themen, Checklisten und viele Anregungen, Wissen digital zu verarbeiten.

Teilnehmerkreis

Auszubildende und junge Beschäftigte, die im telefonischen Kunden/Lieferantenkontakt stehen.

Dozentin

Bettina Giese, Bachelor of Arts; Ausbilder (AdA nach AEVO), Ausbildung zum Systemischer und Lösungsorientiertem Coach, Live-Online Trainer. Bettina Giese ist u.A. im Prüfungsausschuss Ausbildung der Ausbilder, IHK Hagen.

Termine

Termine nach Absprache.

Uhrzeit & Dauer

Dieses Seminar findet von 09.00–15.00 Uhr statt, in kleiner Gruppe: max. 10 Teilnehmer.

Tagessatz beträgt 1.150,-€ zzgl. MwSt. und beinhaltet die Schulung, die Schulungsunterlagen und die Nutzung der BBC moodle Wissensplattform. Des Weiteren erhält jeder Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.

Dieses Seminar bieten wir selbstverständlich auch ONLINE per Zoom an. Face-to-Face hat sich sehr bewährt und ist gut bei den Auszubildenden angekommen.

Veranstaltungsort

BBC Business Bildungs Center GmbH
Ribbeckstraße 6 • 45127 Essen

Kontakt:

BBC Backoffice
Tel.: 0201/83 09 46 10
E-Mail: backoffice@bbc-nrw.de