



## SERVICEORIENTIERT TELEFONIEREN

**ZIELE UND NUTZEN** Der erste Eindruck zählt – auch und gerade am Telefon. Bekanntlich macht der „Ton die Musik“ – aber auch darüber hinaus gibt es Einiges zu beachten, um Kunden und Geschäftspartner mit Freundlichkeit und Kompetenz zu überzeugen. In diesem Training lernen Ihre Azubis die Facetten von Service und Kundenorientierung kennen. Aufbauend auf dem Bewusstsein für die Bedeutung der Kundenorientierung für Ihr Unternehmen entwickeln sie ein Gespür für die kompetente und serviceorientierte Ansprache am Telefon und trainieren entsprechende Gesprächstechniken in der praktischen Anwendung. Darüber hinaus erlernen sie auch Grundlagen im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen.

- INHALTE**
- Einführung Kundenorientierung – was macht sie aus und warum ist sie wichtig?
  - Dos und Don'ts am Telefon
  - Stimme und Sprache
  - Professionelles Melden und Weiterleiten
  - Techniken für geschicktes Fragen und gutes Zuhören
  - Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

**VORKENNTNISSE** Das Training baut auf dem Grundlagenseminar „Kommunikation / Rhetorik“ auf. Die vorherige Teilnahme an diesem Seminar ist zwingend erforderlich.

**SEMINARLEITUNG** Tino Krieger, Dipl.-Kfm. (FH), Trainer

**VERANSTALTUNGSORT** InnovationsCentrum Osnabrück (ICO), Albert-Einstein-Str. 1, 49076 Osnabrück

**TEILNEHMERZAHL** max. 12

**TEILNAHMEGEBÜHR** 219,- € inkl. Verpflegung; zzgl. MwSt.

**TERMINOPTIONEN** Fr., 04.11.2022,  
9.00 – ca. 16.30 Uhr

**ANMELDESCHLUSS** 21.10.2022

**ANMELDUNG** Per Anmeldeformular

**VERANSTALTER** axth GmbH, Rittergut Osthoff 3a, 49124 Georgsmarienhütte  
Fon 05401.84 95 700, info@axth.de