

## Knigge und Telefontraining für Azubis

### Benimm-Regeln für Auszubildende

#### Nutzen

---

Sichtbar gutes Verhalten! Gute Umgangsformen am Telefon, der "Telefon Knigge" und eine gepflegte Erscheinung spielen auch in Zeiten von online und mobiler Kommunikation eine große Rolle. Berufsanfänger können mit Zuvorkommenheit und Höflichkeit für ihr Unternehmen und sich selbst punkten, sowie durch Kleidung, Benehmen und gute Telefongespräche zum positiven Image beitragen. Gerade Auszubildende haben hier oft Berührungängste. Lernen Sie den professionellen Ton am Telefon und moderne Umgangsformen. Stärken Sie mit Ihrem Auftreten den Geschäftserfolg und führen Sie künftig Telefonate selbstbewusster. Nach dem Seminar kennen Sie die wichtigsten Regeln von angemessenen Umgangsformen und kleiden sich dem Anlass entsprechend für Termine und den Betriebsalltag.

#### Zielgruppe

---

Geeignet für Auszubildende aller Fachrichtungen.

#### Veranstaltungsinhalt im Überblick

---

Das 1-Tages Azubi-Fit Seminar der IHK Akademie München und Oberbayern versteht sich als praxisnahes Telefontraining und Knigge-Workshop für Azubis. Themen:

- Unsichere Situationen meistern
- Umgangsformen & Rollenspiele für den Umgang mit Kollegen und Kunden
- Dresscode - Do's und Don'ts
- Telefongespräche professionell und systematisch führen
- Organisation und Hilfsmittel am Telefon - aktives Zuhören

...

#### Veranstalter

---

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

## Termin

**Datum**

31.05.2021

**Ort**

München

**Dauer**

1 Tage

**Termininformationen**

1 Tag von 09:00 bis 17:00 Uhr

## Veranstaltungsinhalt im Detail

- Unsichere Situationen meistern
- Umgangsformen "alter Zopf von gestern"?
- Umgangsformen in der persönlichen Kommunikation
- Rollenspiele: Umgang mit Kollegen, Kunden, Besuchern
- Dresscode für Männer und Frauen
- Do's and Don'ts
- Grundlagen der professionellen Gesprächsführung am Telefon
- Systematisches Vorgehen bei eingehenden Telefonaten
- Rollenspiele: Richtig melden, Anliegen ermitteln, Anrufe Weiterleiten oder Anfrage beantworten
- Organisation und Hilfsmittel mit ABC des Buchstabierens
- Telefonate führen: Gesprächsaufbau, positive Eröffnung, richtiges Melden
- Aktives Zuhören, Vereinbarungen treffen, positiver Gesprächsabschluss

## Methoden

Einzel- und Gruppenübungen, Rollenspiele und Diskussion sorgen für einen hohen Praxisanteil und sichern den Transfer in den Ausbildungsalltag. Maximale Teilnehmerzahl: 12 Personen

## Gesamtsumme

---

260,00 €

## IHK Campus (A&B)

---

Orleansstraße 10-12  
81669 München



## **Kontakt**

---

### **Fragen zur Anmeldung**



**Silvia Gehm**

+49 89 5116 5512

Gehm@ihk-akademie-muenchen.de

## Beratung



**Daniela Schneewind**

+49 89 5116 5554

Schneewind@ihk-akademie-muenchen.de