



AZUBI-TRAINING

Azubi-Training

Ob im persönlichen Kundenkontakt oder am Telefon, Auszubildende tragen wie alle Mitarbeitenden zur positiven Imagebildung ihres Unternehmens bei. Welchen (ersten) Eindruck hinterlassen sie beispielsweise bei Ihren Kunden oder Geschäftspartnern? Wie steht es um das Kommunikationsverhalten? Sind Freundlichkeit und Aufmerksamkeit – gerade im Telefongespräch – an der Tagesordnung? Was lässt sich verbessern?

In diesem Seminar erhalten Ihre Auszubildenden leicht umsetzbare Handlungshilfen für einen serviceorientierten und selbstbewussten Umgang mit Kunden. Sie lernen, wie sie auch schwierige Gespräche freundlich, souverän und lösungsorientiert führen und dadurch an Sicherheit gewinnen.

AZUBI-TRAINING

Mögliche Inhalte

- Selbstvertrauen und Selbstsicherheit: Meine Rolle als Azubi
- Was versteht man unter Kundenorientierung?
- Verbindlichkeit/Zuverlässigkeit
- agieren statt reagieren
- Kommunikation mit Kunden
- Begrüßung
- Was bedeutet aktives Hinhören in der Praxis?
- Fragen stellen
- Höflich und freundlich verbinden
- Telefonnotizen/Dokumentation
- Gespräche partnerschaftlich und wertschätzend beenden
- Tipps zum Umgang mit „schwierigen“ Gesprächspartnern

Ablauf/Umsetzung

In einem kostenfreien Vorgespräch definieren wir die genauen Inhalte und Übungen.

Zielgruppe

Auszubildende aus großen oder mittelständischen Unternehmen, z. B. Industrie, Großhandel und Dienstleistung

Kontakt

Wir freuen uns über Ihre Anfrage. Schicken Sie einfach eine E-Mail an info@einfach-klartext.de oder rufen Sie uns unter 0241 47 58 67 13 an

