

# Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

Der gute Ton am Telefon

Fast alle jungen Menschen haben heute ein Handy und wir denken: Telefonieren kann doch jeder! Wir führen ständig Telefonate mit Freunden/-innen, Familie usw.

Aber wissen vor allem junge Menschen auch, was professionelles Telefonieren ausmacht? Wissen sie, wie man geschäftliche Telefonate effizient vorbereitet und führt? Können Sie aufgebrauchte Gesprächspartner, die sich beschweren, beruhigen und die Organisation souverän vertreten? Haben sie am Ende des Telefonates alle wichtigen Informationen gesammelt? Haben sie richtig weiter verbinden können?

Dieses Seminar bietet **praxisnahen theoretischen Input** in Verbindung mit **vielen Übungssequenzen** zur Transfersicherung und **Feedback zur persönlichen Wirkung** am Telefon. So trainieren die Teilnehmer/-innen das Telefonieren als besondere kommunikative Kompetenz.



## NUTZEN FÜR DIE TEILNEHMER/-INNEN

- Nützliche Informationen, wie ein guter (erster) Eindruck erreicht werden kann
- Vermeidung von „Fettnäpfchen“ im Umgang mit Namen, akademischen Graden und Titeln
- Souveränität mit unsicheren Situationen am Telefon (weiter verbinden und Umgang mit Nicht-Wissen)
- Ausgehende Telefonate effektiv vor- und nachbereiten
- Lernen von Kommunikationstechniken im Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen am Telefon
- Sichereres und professionelles Verhalten in Videokonferenzen
- Verlust der Scheu vor „schwierigen“ Telefonaten

## IHR PROGRAMM

- **Faktoren eines ersten Eindrucks am Telefon: Professionalität von Anfang an**
- **Umgang mit Namen und Titeln**
- **Die richtigen Formulierungen finden: Wenn Gesprächspartner Pause machen, nicht vor Ort sind etc.**
- **Professionell weiter verbinden: Die richtigen Worte finden**
- **Professionelle Antworten bei Nicht-Wissen**
- **Ausgehende Telefonate professionell vor- und nachbereiten**
- **Ein bisschen Transaktionsanalyse: Souveräner Umgang mit Beschwerden & Co.**
- **Exkurs: Professionalität in Videokonferenzen**
- **Anrufsimulationen und Feedback**

## ZIELGRUPPE

Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

## IHRE DOZENTIN

**Christiane Möller**  
Diplom-Psychologin, Inhaberin,  
Beratung – Training – Coaching,  
Recklinghausen



Besonders geeignet als Inhouse-Veranstaltung – Sprechen Sie uns an!

**Termin: 25.09.2024 im BEW-Essen**

von 9:00 bis 16:00 Uhr

**Internet**

[www.bew.de/mb140](http://www.bew.de/mb140)

## ABSCHLUSS

BEW-Teilnahmebescheinigung

## FREIWILLIGER TREIBHAUSGAS-AUSGLEICH

Das BEW nimmt eine Vorreiterrolle im Bereich der Nachhaltigkeit und des Klimaschutzes ein. Im Rahmen dieses Engagements zahlen wir auch für diese Veranstaltung einen Treibhausgas-Ausgleich. Weitere Informationen unter [www.bew.de/nachhaltigkeit](http://www.bew.de/nachhaltigkeit).

## ANMELDEBEDINGUNGEN UND DATENSCHUTZHINWEIS

Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung. Der Teilnahmepreis gilt pro Person – Veranstaltungunterlagen, Mittagessen und Pausengetränke sind enthalten. Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BEW GmbH, zu finden auf [www.bew.de/agb](http://www.bew.de/agb).

Die Datenspeicherung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die persönlichen Angaben werden des Weiteren vom BEW genutzt, um unsere Kunden in dem geltenden rechtlichen Rahmen per E-Mail und Post über Weiterbildungsangebote des BEW zu informieren, die den vorher genutzten Leistungen ähnlich sind. Ausführliche Informationen zu unseren Datenschutzrichtlinien finden Sie unter [www.bew.de/datenschutz](http://www.bew.de/datenschutz). Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit per E-Mail an [kundenbetreuung@bew.de](mailto:kundenbetreuung@bew.de) oder telefonisch unter 0201-8406-6 widersprechen.

- Ich möchte weitere Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW nur per E-Mail erhalten.
- Ich möchte keine weiteren Informationen zu Fortbildungsangeboten des BEW erhalten.

## ANSCHRIFT BEW ESSEN

BEW - Das Bildungszentrum für die Ver- und Entsorgungswirtschaft gGmbH  
Wimberstr. 1  
45239 Essen

> Telefax für die Anmeldung: 0201-8406-817

> Online-Anmeldung: [www.bew.de/anmeldung](http://www.bew.de/anmeldung)

## ANSPRECHPARTNERINNEN

### Inhaltliche Fragen

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Organisation

Angela Trappen, 0201-8406-804, [trappen@bew.de](mailto:trappen@bew.de)

### Adressänderungen

Marianne Busse, 0201-8406-873, [busse@bew.de](mailto:busse@bew.de)

## ANMELDUNG ZUR VERANSTALTUNG

Telefontraining für Auszubildende und junge Mitarbeiter/-innen

### TERMIN

- 25.09.2024 im BEW Essen MB140E2409

### TEILNAHMEPREISE

### PRÄSENZ

- Regulär\* 605,-  
 Verbandsmitglieder (Bitte einkreisen)\* 575,-

AAV, BDE, BDG, BVB, BWK, DGAW, DVGW, DWA, EdDE,  
InwesD, ITAD, ITVA, VDRK, vero, VKS im VKU, WFZruhr  
→ Mitgliedsnummer: \_\_\_\_\_

\* zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

### DATEN DER/DES TEILNEHMENDEN

Anrede, Titel\*\*

Nachname, Vorname\*\*

Geburtsdatum\*\*

(Gemäß den Vorgaben des UStG und für Zertifikate)

Funktion/Position

Abteilung

Firma\*\*

Anschrift\*\*

Teilnehmer E-Mail\*\*

Telefon\*\*

### OPTIONAL: ABWEICHENDE RECHNUNGSANSCHRIFT

Firma, Ansprechpartner

Anschrift

Rechnung E-Mail

\*\* Pflichtfeld

### ÜBERNACHTUNGSANFRAGE BEW-HOTEL

- Anreise am Vortag,  nach 19:00 Uhr  
 \_\_\_ x Übernachtung EZ inkl. Frühstück\* 88,00  
 \_\_\_ x Abendessen\* 15,00

\* zzgl. gesetzl. MwSt. auf MwSt.-pflichtige Leistungen

Ort, Datum

Unterschrift