

## Der gute Ton am Telefon und online

### Telefon, E-Mail und soziale Medien in der Ausbildung richtig nutzen

<b>Zielgruppe</b>	Auszubildende, dual Studierende und junge, neue Mitarbeiter*innen, die regelmäßig geschäftliche Telefonate führen		
<b>Termin/Zeit/Ort</b>	24.09.2021	09:00 - 17:00 Uhr	Nr. 20014659
	havenhostel Cuxhaven, Kapitän-Alexander-Str. 16, 27472 Cuxhaven		
<b>Referent</b>	Frau Kirsten Kadenbach		
<b>Gebühr</b>	240,-- € (inkl. Mittagsverpflegung, Kalt- u. Warmgetränke) 216,-- € für Mitgliedsunternehmen des AGV Stade, des URV und des UVC		
<b>Ansprechpartnerin</b>	Frau Katja Oehl-Wernz · Tel.: 0511 96167 50 · E-Mail: katja.oehl-wernz@bnw.de		
<b>Ihr Nutzen</b>	Das Smartphone hat sich mittlerweile zum engsten Begleiter jedes Azubis entwickelt. Auch wenn Ihre Auszubildenden als „digital natives“ aufgewachsen sind, fällt vielen eine professionelle Kommunikation am Arbeitsplatz schwer. Denn im Berufsleben gelten andere kommunikative Regeln – unabhängig davon, ob über das Telefon, per Mail oder andere digitale Wege kommuniziert wird. In diesem Seminar lernen die Auszubildenden diese Regeln kennen, trainieren unterschiedliche Situationen und erhalten Tipps für eine gute berufliche Kommunikation.		

<b>Inhalte</b>	<b>Innere Haltung und äußerer Eindruck</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jedes Telefonat beginnt mit einem Lächeln</li><li>• Der Umgang mit Lampenfieber</li><li>• Eine angenehme und produktive Telefonatmosphäre schaffen, sich den Namen des Gegenübers merken</li><li>• Wichtige Kommunikationsregeln kennen und beachten – aktiv zuhören und auf den Gesprächspartner*in eingehen</li><li>• Das positive Formulieren von Aussagen und Antworten</li></ul>
----------------	--

**Fortsetzung der Seminarinhalte auf Folgeseite**

Für die Anmeldung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Bildungsdienstleistungen Bildungswerk der Niedersächsischen Wirtschaft gemeinnützige GmbH.



<b>Anmeldung</b>	<b>Nr. 20014659</b>	<b>Der gute Ton am Telefon und online/ Cuxhaven</b>	
Mitglied im:	AGV Stade <input type="checkbox"/>	URV <input type="checkbox"/>	UVC <input type="checkbox"/>
Firmenstempel:	Teilnehmer: Name, Vorname		

Bildungswerk der Niedersächsischen  
Wirtschaft gemeinnützige GmbH  
Lister Damm 2  
30163 Hannover

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Name, ☎ für Rückfragen

**Anmeldung: [www.bnw-seminare.de](http://www.bnw-seminare.de) in Schnellsuche 20014659 eingeben und bei Buchung den Gutscheincode eingeben oder BNW-Fax: 0511 9 61 67 20 oder E-Mail: [seminare@bnw.de](mailto:seminare@bnw.de)**

## Inhalte

### Tipps für Körperhaltung, Stimme und Artikulation

- Die eigene Haltung am Telefon finden
- Entspanntes Atmen – die Voraussetzung für sicheres und verständliches Sprechen
- Die eigene Stimme bewusst einsetzen und variieren – die eigene Wirkung und Überzeugungskraft erhöhen
- Verbindliche Sprache und gesprächs- und ergebnisfördernde Formulierungen gezielt einsetzen

### Der Ablauf eines Telefonats

- Wie melde ich mich professionell?
- Korrektes Weiterverbinden
- Mit Fragetechniken das Gespräch zielorientiert lenken und zum Abschluss führen
- Effiziente Aufnahme und Weitergabe von Telefonnotizen
- Eigene Telefongespräche professionell vorbereiten
- Vereinbarungen treffen, einen positiven Gesprächsabschluss finden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern\*innen oder unerwünschten Anrufern\*innen
- Mit Reklamationen, Kritik und Einwänden positiv, freundlich und selbstbewusst umgehen – clevere Formulierungshilfen
- Datenschutz am Telefon

### E-Mail, Online-Meetings und soziale Netzwerke

- E-Mails und andere geschäftliche Mitteilungen empfängerorientiert, klar und professionell erstellen und versenden
- Angemessenes Verhalten bei Online-Besprechungen und -meetings
- Netiquette: Handy-/Smartphone-Etikette im geschäftlichen Alltag
- Das Netz merkt sich alles: So gehen Sie mit den Spielregeln der Online-Welt um und bewegen sich angemessen in sozialen Netzwerken – kleiner Knigge für Azubis