

Der gute Ton am Telefon und Online

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

Zielgruppe	Auszubildende, dual Studierende und junge, neue Mitarbeiter*innen, die regelmäßig geschäftliche Telefonate führen		
Termin/Zeit/Ort	28.11.2022	09:00 - 17:00 Uhr	Nr. 20015876
	Kulturbistro KuBi, Wernerstr. 22, 27472 Cuxhaven		
Referent	Frau Kirsten Kadenbach		
Gebühr	240,-- € (inkl. Mittagsverpflegung, Kalt- u. Warmgetränke) 216,-- € für Mitgliedsunternehmen des AGV Stade, des URV und des UVC		
Ansprechpartnerin	Frau Katja Oehl-Wernz · Tel.: 0511 96167 50 · E-Mail: katja.oehl-wernz@bnw.de		
Ihr Nutzen	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.		
Inhalte	Innere Haltung und äußerer Eindruck <ul style="list-style-type: none">• Jedes Telefonat beginnt mit einem Lächeln• Der Umgang mit Lampenfieber• Eine angenehme und produktive Telefonatmosphäre schaffen, sich den Namen des Gegenübers merken• Wichtige Kommunikationsregeln kennen und beachten – aktiv zuhören und auf den Gesprächspartner*in eingehen• Das positive Formulieren von Aussagen und Antworten• Datenschutz am Telefon		

➔ **Weiter Inhalte finden Sie auf der Folgeseite**

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



.....
Anmeldung Nr. 20015876

**Der gute Ton am Telefon und Online/
Cuxhaven**

Mitglied im: AGV Stade

URV

UVC

Firmenstempel:

Teilnehmer: Anrede, Vorname, Name

Bildungswerk der Niedersächsischen
Wirtschaft gemeinnützige GmbH
Lister Damm 2
30163 Hannover

Datum, Unterschrift

Name, ☎ für Rückfragen

Anmeldung: www.bnw-seminare.de in Schnellsuche 20015876 eingeben und bei Buchung den Gutscheincode eingeben oder BNW-Fax: 0511 9 61 67 20 oder E-Mail: seminare@bnw.de

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

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