

Lehrgang für Auszubildende

Azubis am Telefon: professionell, freundlich, sicher

Der kompakte Praxisworkshop für alle Azubis, die am Telefon sicherer, klarer und kundenorientierter auftreten möchten.

Seminarinhalte

1. Der erste Eindruck am Telefon
wertschätzende, sichere Begrüßung
Stimmwirkung: Sprechtempo, Lautstärke, Pausen setzen
freundliche, lösungsorientierte Formulierungen
die eigene Stimme als „Hör-Visitenkarte“
selbstbewusst auftreten – auch ohne Blickkontakt
2. Gespräche aktiv führen
Bedarf rasch herausfinden
aufmerksam zuhören
mit passenden Fragen nachhaken
Infos übersichtlich festhalten
Notizen und Rückrufvereinbarungen verlässlich dokumentieren
Zuständigkeiten eindeutig benennen
3. Kundenorientiert beraten
Vorteile verständlich auf den Punkt bringen
leicht nachvollziehbar und klar ausdrücken
verbindlich formulieren
Erwartungen und Rahmen klären
weiterverbinden, ohne abzuwimmeln
Rückfragen und Unsicherheiten professionell aufnehmen
4. Schwierige Gespräche meistern
Einwände erkennen und auflösen
Reklamationen ruhig bearbeiten und entschärfen
aufgebrachte Gesprächspartner beruhigen
höflich, aber klar Grenzen ziehen
auch unter Druck souverän bleiben
5. Gespräche wirksam abschließen
Kernaussagen kurz zusammenführen
weitere Schritte festlegen
freundlich und positiv verabschieden
guter letzter Eindruck
kurze Transferaufgabe für den eigenen Alltag

Zusatzinformationen

Seminar-Nr. 12591.2602

Termin:

03.09.2026 bis 17.09.2026

Seminarzeiten:

Do.: 13:00 - 16:00 Uhr

Umfang:

4 UStd. (2 Unterrichtstage)

Gebühr:

57,50 € pro Unterrichtstag

Veranstalter:

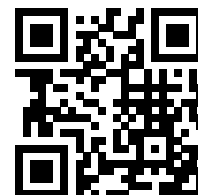
Berufsbildungsstätte
Westmünsterland - Schloss
Ahaus
Sümmermannplatz 4
48683 Ahaus
Telefon: 02561 699-451
Telefax:
info@bbs-ahaus.de

Anmeldeschluss:

20.08.2026

Kurzlink zum Seminar:

<https://www.bbs-ahaus.de/uufr>



Zielgruppe

Alle Azubis mit Kundenkontakt

Voraussetzungen

keine

Seminarziele

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmenden mehr Sicherheit und Professionalität in Telefongesprächen zu vermitteln. Sie lernen, Gespräche freundlich zu eröffnen, Anliegen strukturiert zu klären, aktiv zuzuhören, verbindlich zu informieren und auch in schwierigen Situationen ruhig, wertschätzend und lösungsorientiert zu bleiben.

Zum Seminar

Dieses überbetriebliche Telefontraining bereitet Auszubildende gezielt auf den professionellen Kundenkontakt am Telefon vor. Die Teilnehmenden lernen, Gespräche freundlich zu eröffnen, aktiv zuzuhören, Anliegen strukturiert aufzunehmen, Informationen verständlich weiterzugeben und Telefonate verbindlich abzuschließen.

Durch praxisnahe Übungen gewinnen die Auszubildenden mehr Sicherheit im Umgang mit Kundinnen, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern. Sie erfahren, wie sie auch bei Unsicherheit, Einwänden oder schwierigen Gesprächssituationen ruhig, respektvoll und lösungsorientiert bleiben.

Der Kurs unterstützt Ausbildungsbetriebe dabei, ihre Auszubildenden frühzeitig für professionelles Auftreten, Serviceorientierung und klare Kommunikation zu sensibilisieren.

Ansprechpartner/in

Anne Große Lembeck
Koordination Qualifizierungen, Umschulungen
Teamleitung kaufmännische Berufe
E-Mail: anne.grosselembeck@bbs-ahaus.de
Telefon: 02561 699-489
Telefon: 0151 41363381

Jule Lütke-Wenning
Sachbearbeitung Überbetriebliche Ausbildung
E-Mail: Jule.Luetke-Wenning@bbs-ahaus.de
Telefon: 02561 699-106

