

# Information zum Seminarangebot



**BWU**  
BILDUNGSZENTRUM  
DER WIRTSCHAFT  
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

## Telefontraining für Auszubildende

- Der gute Ton am Telefon-  
27. März 2012

### Zielgruppe:

Auszubildende aus allen Bereichen, die per Telefon Kundenkontakt haben

### Seminarziel

Die Auszubildenden sollen mit der allgemeinen Gesprächssituation am Telefon vertraut gemacht werden. Dabei soll der richtige Umgang mit Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten trainiert werden.

### Seminarinhalt

- Gesprächseröffnung (Lächeln, Meldetext)
- Aktives Telefonieren (Vorbereitungen treffen, Gesprächsziele festlegen)
- Passives Telefonieren (Verbinden, Anruf weiterleiten, Anliegen entgegennehmen, Rückruf zusagen)
- Umgang mit „schwierigen Gesprächspartnern“
- Informationen holen und weitergeben (Fragen, aktiv zuhören, Einwände entkräften)
- Abschlussvereinbarung und höflich verabschieden (Der letzte Eindruck bleibt)

#### Dozentin:

Susann Buschmann  
Telefonmarketing, Hamburg

#### Termin:

27. März 2012  
von 09:00-17:00 Uhr

#### Dauer:

1 Tag

#### Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt € 140,00 pro Person.

Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

#### Seminar-Kennziffer:

**01.2.50**

(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

#### Anmeldung:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.

Telefon:  
(0421) 36 325 – 21/ -13

e-mail:  
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach  
**DIN EN ISO 9001:2008**  
**§ 4 WBG des Landes Bremen**

#### Veranstaltungsort:

Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.  
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen