

Allround-Seminar für Auszubildende: Der Knigge und das Telefontraining

ZIELGRUPPE

Auszubildende, die neu im Unternehmen sind oder Auszubildende, die ihren Umgang mit dem Thema vertiefen möchten.

Gutes Benehmen ist eine unabdingbare Voraussetzung für Erfolg im Beruf. Gerade Auszubildende sollten wissen, welche Umgangsformen richtig oder falsch sind. Schließlich arbeiten sie bereits mit Kollegen, Vorgesetzten und vor allem mit Kunden zusammen. Je früher Auszubildende die Gepflogenheiten und Umgangsformen in Unternehmen erlernen, desto sicherer sind sie in ihrem Auftreten und umso positiver wird ihr Benehmen wahrgenommen.

Ziel des Telefontrainings ist es, die Selbstsicherheit der Teilnehmer im Telefonkontakt zu stärken und ihnen die Reaktionsmöglichkeiten im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen aufzuzeigen. Wünsche und Fragen der Teilnehmer werden gerne einbezogen.

INHALTE

KNIGGE:

Knigge heute- was bedeutet das?

Die Begrüßung – aber richtig

Das richtige Outfit im Job

Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten

Umgang mit Kunden - auch wenn es schwierig wird

Umgang mit Handy und Emails

Teilnehmerfragen

TELEFONTRAINING:

Grundlagen der Kommunikation (verbale/nonverbale Kommunikation)

Das Telefongespräch: von der richtigen Meldung bis zum Abschluss

Umgang mit schwierigen Telefonpartnern

Praktische Übungen

DOZENT/IN

Frau Alexandra Casaccia

TERMINE

15.02.2019; von 09:00 bis ca. 14:00 Uhr

ORT

Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen e.V.
Engelbertstraße 11, 40233 Düsseldorf

SEMINARGEBÜHREN

130,00 EUR (Mitglieder des VSL Nordrhein-Westfalen e.V.)

inkl. Seminarunterlagen

160,00 EUR (Nichtmitglieder)

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.



Seminaranmeldung

Fax: 0211 / 7 38 58 88
Mail: info@logistik-akademie.de

**L A N Logistik Akademie
Nordrhein-Westfalen
Engelbertstrasse 11**

40233 Düsseldorf

Hiermit melden wir verbindlich für folgenden Kurs / folgendes Seminar an:

Titel/ ggf. Nummer: **Allround-Seminar für Auszubildende (Knigge & Telefontraining) 19AZ-01**

Ort: **Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen e. V.
Engelbertstraße 11, 40233 Düsseldorf**

Termine: **15. Februar 2019; 09:00 bis ca. 14:00 Uhr**

Gebühren: **EUR 130,00 für Mitglieder des VSL Nordrhein-Westfalen e.V.,
EUR 160,00 für Nichtmitglieder
(inkl. Seminarunterlagen)
Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuellen gesetzlichen MwSt.**

Teilnehmer: _____

Funktion: _____

Firma: _____

Telefon / Fax: _____

E-Mail: _____

ggf. abweichende Rechnungsanschrift: _____

Mit dieser Anmeldung erkennen wir die Teilnahmebedingungen der L A N Logistik Akademie Nordrhein-Westfalen an.

Ort, Datum

rechtsverbindliche Unterschrift