

# 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

**26. Januar 2018; 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](mailto: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) 18AZ-01**

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

Termine: **26. Januar 2018 (Freitag)**

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