



SEMINAR AZ-01-26

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



SEMINAR AZ-01-26

Allround-Seminar für Auszubildende: Der Knigge und das Telefontraining

Termin: 13.08.2026
Zeit: 10:00 Uhr – 15:00 Uhr
Ort: Logistik Akademie Nordrhein-Westfalen
Engelbertstraße 11, 40233 Düsseldorf
Gebühr: 130,00 € p.P. für Mitglieder des VSL Nordrhein-Westfalen e.V.
280,00 € p.P. für Nichtmitglieder

Für die alle angegebenen Gebühren gilt gegebenenfalls zusätzlich die gesetzliche Mehrwertsteuer.
Die Rechnungslegung erfolgt durch die DiaLog Gesellschaft für Service and Kommunikation mbH.

(Änderungen vorbehalten)

VERBINDLICHE ANMELDUNG

Teilnehmer:in (Vorname/Name):

Firma:

Ansprechpartner:in/Ausbildungsleiter:in:

Rechnungsempfänger (bitte vollständig ausfüllen):

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Ich bin mit den Geschäftsbedingungen der Logistik Akademie Nordrhein-Westfalen im Verband Spedition und Logistik Nordrhein-Westfalen e.V. einverstanden (einsehbar unter: logistik-akademie.de). Hiermit melde ich mich verbindlich für den vorgenannten Lehrgang an.

Ort, Datum

rechtsverbindliche Unterschrift