

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

Seminar-Nr. 12591.2602

Termin:

03.09.2026 bis 17.09.2026

Seminarzeiten:

Do.: 13:00 - 16:00 Uhr

Umfang:

8 UStd. (2 Unterrichtstage)

Gebühr:

57,50 € pro Unterrichtstag

Veranstalter:

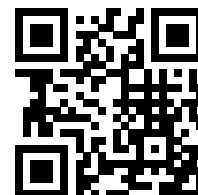
Berufsbildungsstätte
Westmünsterland - Schloss
Ahaus
Sümmermannplatz 4
48683 Ahaus
Telefon: 02561 699-451
Telefax:
info@bbs-ahaus.de

Anmeldeschluss:

20.08.2026

Kurzlink zum Seminar:

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



- Kernaussagen kurz zusammenführen
- weitere Schritte festlegen
- freundlich und positiv verabschieden
- guter letzter Eindruck
- kurze Transferaufgabe für den eigenen Alltag

Zusatzinformationen

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

