

## **Azubis am Telefon** **Telefontraining für "Digital Natives"**

### **Referent**

Monika Blumenstein, zertifizierte Trainerin (dvct)

### **Termin**

Donnerstag, 15.11.2018, 09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

### **Zielgruppe**

Auszubildenden und andere junge Mitarbeiter, die das Medium Telefon professionell im beruflichen Umfeld nutzen möchten

### **Inhalt**

Das Verhalten der Teilnehmer am Telefon wird überprüft und optimiert. Sie lernen, im beruflichen Kontext professionell zu telefonieren, Stimme und Sprache bewusst einzusetzen und ein Gespräch aktiv zu führen.

### **Inhalt**

- Das Medium Telefon im Business Umfeld
- Der bewusste Einsatz von Körpersprache, Stimme und Sprache
- Wie wirke ich kompetent und sympathisch?
- Der gelungene Gesprächseinstieg
- Aktiv zuhören und gezielt nachfragen
- Fallbeispiele aus der Praxis

### **Arbeitsunterlagen**

Charts (Fotoprotokoll), Motivationskarten für die Praxis

### **Studienbescheinigung**

Wird den Teilnehmern am Ende des Seminars ausgehändigt.

### **Seminargebühr**

390,00 € einschließlich Seminarunterlagen

### **Seminarnummer**

18/008

### **Seminargebühr**

390,00 €

### **Termin**

15.11.18 (09.30 - 17.30 Uhr)

### **Ort**

Köln

### **ivw-academy**

**Die WISSENSwerkstatt  
der Versicherungswirtschaft**

### **ivw-academy**

**Seminare für berufliche  
Weiterbildung e.V.**

am Institut für Versicherungs-  
wesen der TH Köln -  
Eine Einrichtung von  
Professoren des Instituts für  
Versicherungswesen und  
erfahrenen Praktikern aus der  
Versicherungswirtschaft.

### **Geschäftsstelle**

Dürener Str. 295-297  
50935 Köln

Telefon: +49 (0) 221 / 4743-444

Telefax: +49 (0) 221 / 4743-498

seminare@ivw-academy.de

www.ivw-academy.de

Sitz Köln - Vorstand:

Prof. Dr. J. Axer, E. Froitzheim,  
R. Geiersberger