



**keller ! consulting**  
**garantiert eine runde Sache**

---

Auf Anregung und vielfachen Wunsch bieten wir eine kleine Auswahl unserer Trainings, Seminare und Workshops auch öffentlich an. **Hier für Sie vor Ort – für jedermann buchbar.**

Unser Angebot richtet sich vor allem an Unternehmen, wo sich einzelne Mitarbeiter spezielle Kenntnisse aneignen möchten oder einfach in bestimmten Bereichen besser werden wollen.

Es richtet sich an Menschen, die sich selbst gern weiterbilden, an Jungunternehmer, an zukünftige Führungskräfte, aber auch an „alte Hasen“, die auf dem Laufenden bleiben wollen.

**Authentizität, Kompetenz, Dynamik** und **Frische** sind nur vier Punkte, die immer wieder als besondere Merkmale unserer Angebote benannt werden. Weitere Details finden Sie auf unserer Website – **bleiben Sie dran!**



**keller ! consulting**  
next level training

Paul-Böhm-Str. 73  
D-24539 Neumünster

fon +49 4321 47411  
fax +49 4321 973449

[www.kellerconsulting.de](http://www.kellerconsulting.de)  
[info@kellerconsulting.de](mailto:info@kellerconsulting.de)

in den  
sozialen  
Medien  
vertreten



**keller ! consulting**  
next level training

Offene Veranstaltung

---

**Gehst Du ran?**

Telefontraining für Azubis



## Gehst Du ran?

### Telefontraining für Azubis

Am Telefon entsteht oftmals **der erste und entscheidende Eindruck**, den Kunden und Geschäftspartner von einem Unternehmen und seinen Mitarbeitern gewinnen. Nur wer Telefongespräche kompetent und sympathisch führt, und schwierige Situationen souverän und kundenorientiert meistert, wird seine **Kunden** auch weiterhin **an sich binden und neue für sich gewinnen**.

Dieses **Telefontraining für Azubis** orientiert sich an unserem „normalen“ Telefontraining und ist **auf Berufseinsteiger besonders abgestimmt**.

Es behandelt kommunikative Grundlagen, die **Besonderheiten** der telefonischen Konversation und natürlich auch vermeintliche Hemmungen, Unsicherheiten und Ängste junger Menschen, die ganz frisch und relativ **schnell im Berufsalltag klarkommen** sollen.

## Gehst Du ran?

### Telefontraining für Azubis

#### Inhalte des Trainings (Auszug):

- Allgemeine Regeln und Grundsätzliches
- Kommunikationsprobleme / -modelle
- Das Telefonat – Eine Stimme, die nicht stimmt, verstimmt / Merkmale eines erfolgreichen Gesprächs
- Gesprächstechniken / Gesprächstaktiken
- Ja-Aber-Methode / Gesprächswiderstände reduzieren
- Aktives Zuhören (Stufen, Techniken)
- Frageform und Zuhören
- Organisation des Telefongesprächs
- Häufigste Verstöße bei telefonischer Gesprächsführung / Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Gesprächsleitfaden für ein Telefonat
- Umsetzung in die Praxis: individuelles Training an der Telefonanlage

#### Termin:

Freitag, 04.02.2022

09:00 – 17:00 Uhr

#### Ort:

Neumünster

#### Preis:

€ 249,00 zzgl. MwSt. pro Person  
(inkl. Getränke, Pausensnacks, Mittagessen sowie Unterlagen auf USB-Stick)

**Anmeldungen ab sofort bis 3 Wochen vor Start**



### Neumünster aus gutem Grund

Freuen Sie sich auf wirklich anregende Veranstaltungen hier in Neumünster, im Herzen Schleswig-Holsteins!

Es spricht vieles für diese Location: zentral und direkt an der A7 gelegen, keine Großstadtstaus, kurze Wege, reichlich Parkmöglichkeiten und professionell geführte Tagungshotels, die ein Ambiente bieten, welches zum engagierten Zukunftsdenken einlädt.

### Herzlich willkommen!

