

## Trainingsprogramm für Auszubildende - Der erfolgreiche Berufseinstieg

### Vorwort

Dieses Training stellt eine Ergänzung zur Berufsausbildung dar und geht auf die individuellen Bedürfnisse der Auszubildenden ein. Der Fokus liegt auf der Vermittlung von persönlichen Kompetenzen und modernen Umgangsformen sowie Strategien zur optimalen Nutzung von Zeit.

### Zielgruppe

Auszubildende aller Berufssparten

### Inhalte

Teil 1:

- Business Knigge - Mit guten Umgangsformen zum Erfolg
- Sicheres Auftreten - besser Ankommen: Ein optimales Erscheinungsbild
- Der erste Eindruck - Was nimmt mein Gegenüber auf?
- Was verrät uns die Körpersprache?
- Nähe und Distanz - auf andere zugehen
- Die 'In's' und 'Out's' der Umgangsformen

Teil 2:

- Der korrekte Ton am Telefon
- Die besonderen Anforderungen der Telefon-Kommunikation
- Die Gesprächsvor- und -nachbereitung - Erstellen von Checklisten
- Aktives Zuhören - Aufmerksamkeit signalisieren - Gegenseitiges Verständnis sichern
- Analyse des eigenen Telefonverhaltens
- Freundlichkeit, denn 'Lächeln hört man'
- Grundregeln zur Wortwahl und zum Ausdruck

- Positive und aktive Formulierungen
- Stimme und Sprechweise als Ausdrucksinstrument einsetzen
- Telefonate richtig weiterleiten
- Umgang mit schwierigen Telefonpartnern

## Dauer

1,5 Tage