



# ANMELDUNG

**IPT Institut für Psychologie-Transfer**  
**Fr. Renate Schröder**  
**Geisfelder Str. 14**

**96050 Bamberg**

oder per Fax an: 0951/91765-29

oder per Mail an: [renate.schroeder@ipt-bamberg.de](mailto:renate.schroeder@ipt-bamberg.de)

**Hiermit erkenne ich die umseitigen  
Anmeldebedingungen des IPT an.**

Ort: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

## **„Telefontraining für Auszubildende“ (1 Tag)**

Termin: 27.11.2019, 09.00 – 16.30 h

Veranstaltungsort: Erlangen

Seminargebühr: 295,00 € zzgl. MwSt.

(Tagungsgetränke und Seminarunterlagen inklusive)

Anzahl der Teilnehmer/innen: \_\_\_\_\_

1. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

2. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

3. Teilnehmer/in: Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Telefax: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

**NUTZEN SIE DEN FRÜHBUCHER-BONUS VON 10 %  
bei Anmeldung bis zum 23.10.2019**

**Mit meiner umseitigen Unterschrift erkenne ich die folgenden Anmeldebedingungen an:**

1. Die Teilnehmer erhalten rechtzeitig vor der Veranstaltung eine Anmeldebestätigung, die Veranstaltungsadresse sowie die Rechnung.
2. Die Seminargebühr beinhaltet die Tagungsgetränke (Kaltgetränke und Kaffee) sowie alle Arbeits- und Übungsmaterialien.
3. Der Rechnungsbetrag ist spätestens zu dem auf der Rechnung angegebenen Zahlungsziel zu begleichen.
- 4. Bei Eingang der Anmeldung bis zum 23.10.2019 reduziert sich die Seminargebühr um den Frühbucher-Bonus von 10 Prozent.**
5. Anmeldungen können nur schriftlich storniert werden. Bei Anmeldestornierungen, die später als 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin beim IPT eingehen, wird die Seminargebühr in voller Höhe fällig. Keinerlei Kosten entstehen, wenn ein Ersatzteilnehmer angemeldet wird.
6. Inhalt und Ablauf der Veranstaltungen sowie der Einsatz der Trainer können unter Wahrung des Gesamtcharakters der Veranstaltung geändert werden. Das IPT ist berechtigt, die Veranstaltung aus wichtigem Grund – insbesondere bei Erkrankung des Trainers oder zu geringer Teilnehmerzahl – gegen volle Erstattung bereits bezahlter Gebühren abzusagen.
7. Alle genannten Preise und Gebühren verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

## „Telefontraining für Auszubildende“



### **ZIELGRUPPE:**

Auszubildende mit telefonischem Kundenkontakt  
(alle Ausbildungsjahrgänge)

Durch das Telefontraining gewinnen die Auszubildenden an Sicherheit im Umgang mit verschiedenen Situationen am Telefon. Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und professionell auf deren Anliegen zu reagieren - auch und gerade in den Fällen, in denen ihnen das nötige Fachwissen noch fehlt.

Den Auszubildenden wird bewusst, wie wichtig eine positive und leistungsbereite Haltung im Umgang mit Kunden ist und wie sie diese am Telefon vermitteln.

### **INHALTE:**

- Professionelle Meldung am Telefon
- Klare Aussprache und gute Stimmführung
- Der korrekte Umgang im Business - Kunden höflich ansprechen
- Positiv und überzeugend formulieren
- ‚Verbotene Wörter‘ vermeiden
- Die richtigen Fragen zum richtigen Zeitpunkt
- Gespräche effektiv weiterverbinden
- Rückrufe richtig vereinbaren
- Aussagekräftige und vollständige Telefonnotizen erstellen
- Souveränes Verhalten in schwierigen Situationen
- Freundliche Verabschiedung
- Psychologie der Kundenorientierung

## METHODEN:

Trainerinput, Gruppenarbeit, Rollenspieltraining am Telefon

## TERMIN:

27.11.2019, 09.00 – 16.30 h

## ORT:

Erlangen

Auch als **Firmenseminar** - zugeschnitten auf Ihr Unternehmen - buchbar. Rufen Sie uns zur Vereinbarung einer kostenlosen und unverbindlichen Vorbesprechung einfach an!

## SEMINARGEBÜHR:

295,00 € zzgl. Mwst.

abzüglich 10 % Frühbucher-Bonus bei Anmeldung bis zum 23.10.2019

## IHRE TRAINERIN:

*„In meinen Trainings mit Azubis und jungen Mitarbeitern/-innen lege ich Wert darauf, ihnen Sicherheit, Schilff und eine zielorientierte Arbeitsweise am Telefon zu vermitteln. Dabei kommt der Spaß auch nicht zu kurz. In vielen Übungen mit der Telefontrainingsanlage erfahren meine Teilnehmer ganz praktisch, wie sie Motivation und Kundenorientierung am Telefon ‚rüberbringen‘.“*



**Silvia Haas**  
Diplom-Pädagogin

## IPT – Training & Beratung seit 1991 – Auszug aus unserer Referenzliste

Albéa Deutschland GmbH, Scheßlitz - Arbeiter-Samariter-Bund, Regionalverband Coburg e. V. - Aufzugswerke M. Schmitt + Sohn GmbH & Co., Nürnberg - BMW Bank GmbH, München - Boehringer Ingelheim Pharma GmbH & Co. KG, Ingelheim am Rhein - Robert BOSCH GmbH, Bamberg - Corning Cable Systems, Neustadt b. Coburg - Ebert & Jacobi GmbH & Co. KG, Pharmazeutische Großhandlung, Würzburg - ELAXY GmbH, Coburg - Fränkischer Tag GmbH & Co. KG, Bamberg - FTE automotive GmbH, Ebern - GEALAN Fenster-Systeme GmbH, Oberkotzau - GEALAN Formteile GmbH, Oberkotzau - Gödde GmbH & Co. KG, Köln - Habermaaß GmbH, Bad Rodach - Hochtief AG, Berlin-Brandenburg - Hoffmann Group, Europas führender Systempartner für Qualitätswerkzeuge, München - HUK-COBURG - Immowelt AG, Nürnberg - IMO Momentenlager GmbH, Gremsdorf - Jaeger-LeCoultre, Nürnberg - JAKO-O GmbH, Bad Rodach - Joseph-Stiftung, Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg - KAESER KOMPRESSOREN SE, Coburg - KOINOR Polstermöbel GmbH & Co. KG, Michelau - Krones AG, Neutraubling - Landeshauptstadt München, Personal- und Organisationsreferat - Lebkuchen-Schmidt GmbH & Co. KG, Nürnberg - LPKF Laser & Electronics AG, Erlangen - LUXHAUS GmbH & Co. KG, Georgensgmünd - W. Markgraf GmbH & Co. KG, Bauunternehmung, Bayreuth - Martin Bauer Services GmbH & Co. KG, Vestenbergsreuth - MAUSS BAU ERLANGEN GmbH & Co. KG - Meßmer und Kräuterhaus Wild, Grettstadt - Milford Tea GmbH, Buchholz - M-net Telekommunikations GmbH, München und Nürnberg - Onno Behrends GmbH & Co., Norden - Phonak GmbH, Fellbach-Oeffingen - Pilipp GmbH Einrichtungshaus, Ansbach - PLAYMOBIL geobra Brandstätter GmbH & Co. KG, Zirndorf - Raiffeisen Spar+Kreditbank eG, Lauf - Saint-Gobain IndustrieKeramik Rödental GmbH - Dr. Franz Schneider Kunststoffwerke GmbH & Co. KG, Kronach-Neuses - sheepworld AG, Ursensollen - Sozialstiftung Bamberg, saludis gemeinnützige GmbH, Bamberg - Sparkasse Kulmbach - STAHLGRUBER GmbH, Nürnberg - Truma Gerätetechnik GmbH & Co. KG, Putzbrunn - uniVersa Allgemeine Versicherung AG, Nürnberg - Unterfränkische Überlandzentrale eG, Lülsfeld - Verlag Nürnberger Presse, Druckhaus Nürnberg GmbH & Co. - VR-Bank Erlangen-Höchstadt-Herzogenaurach eG - Wieland Electric GmbH, Bamberg - Wöhner GmbH & Co. KG, Elektrotechnische Systeme, Rödental - Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Fürth mbH