

TELEFONSEMINAR

Das Telefonseminar war am 24.09.2020 in Münster bei der IHK und ging von 9-16 Uhr.

Wir, die Azubis aus dem 1. Jahr bekamen im September die Möglichkeit zusammen mit weiteren Azubis aus anderen Betrieben an dem Telefonseminar der IHK in Münster teilzunehmen und so zu lernen, wie man in verschiedenen Situationen am Telefon richtig handelt.

Zum Einstieg in das Thema wurde uns ein wenig über Telefonkommunikation erklärt und in einer abwechslungsreichen Mischung aus Gruppenarbeiten und Vorträgen verschiedene Situationen bearbeitet.

Zum Beispiel wie man sich am Telefon richtig meldet, verschiedene Fragetechniken oder aber der Umgang mit schwierigen Anrufern und Beschwerden. Auch der richtige Gesprächsabschluss durfte nicht fehlen. Darauf aufgebaut wurde mit einer praktischen Übung die den Ernstfall simulieren sollte.

Mit Beispielfonetaten wurden die vorher erarbeiteten Situationen auf die Probe gestellt und Feinheiten herausgearbeitet. Der Trainer und auch die andern hatten die Möglichkeit ein Feedback für die Telefonate zu geben, so konnte man das neu gelernte direkt anwenden und verbessern.

Die Teilnahme am Telefonseminar war mehr als lohnenswert, man konnte einfach viel mitnehmen im Sinne von neuen Erfahrungen, Sichtweisen auf Situationen und kundenorientiertem Handeln. Auch das selbstbewusstere Auftreten und wird uns sicher noch oft weiterhelfen.

