3211 Lehrlinge punkten bei Kunden
im Sekretariat

Im Seminar „Lehrlinge punkten bei Kunden“ lernen Sie, dass gute Umgangsformen wesentliche Erfolgsfaktoren sind. Lehrlinge mit guten Umgangsformen machen einen guten Eindruck, gelten als verlässlich, hilfsbereit und teamfähig.

Die Zielgruppe:

Lehrlinge im Sekretariat

Die Trainingsziele:

- Sie lernen die aktuellen Verhaltensstandards kennen und verstehen den Sinn dieser.
- Sie erwerben Sicherheit im sprachlichen und körperlichen Ausdruck.
- Sie können sich nach dem Kurs kundenorientiert verhalten.
- Sie erfahren die Do’s und Dont’s im Büroalltag.

Die Inhalte:

- Erfolgsfaktor Persönlichkeit
- Der erste Eindruck, der letzte Eindruck
- Wichtige „Spielregeln“ im allgemeinen Umgang mit Kunden, Vorgesetzten und Kollegen
- Kleidung und Outfit als Instrument der nonverbalen Kommunikation
- Körpersprache als Ausdruck von Respekt
- Gesprächskultur: Verkaufsgespräche, Gespräche mit Vorgesetzten und Kollegen, Beschwerdegespräche, Telefongespräche, Bewerbungsgespräch
- Netikette: Handy, Fax und E-Mail
- Der moderne Briefstil: „Mehr Rede als Schreibe“
- Mein Arbeitsplatz
- Tischkultur: Do’s und Dont’s in Kantine und Restaurant

Die Trainingsmethoden:

Das Seminar ist praxisorientiert und interaktiv und verläuft in entspannter Atmosphäre. Selbsttätigkeit, Bewusstseinsbildung, Verarbeitung und Bereicherung der Erfahrenswelt der Lehrlinge stehen im Vordergrund. Alle Methoden sind darauf ausgerichtet, die Teilnehmer zu aktivieren und ihr Handeln zu stimulieren. Es wird auf die jeweilige Situation der Lehrlinge im Büro Rücksicht genommen und die Seminarinhalte werden auf ihren Berufsalltag abgestimmt.