|  |  |
| --- | --- |
| **Ausbildungsrahmenplan:** | In Anlehnung an den Ausbildungsrahmenplan zum/zur Kaufmann/ Kauffrau für Büromanagement (§4 Abs.2 )  |
|  |
| **Geplanter Zeitumfang:** | 6 x 2h | **Teilnehmerzahl:** | 6 |
|  |
| **Arbeitssicherheit:** | keine |
|  |
| **Voraussetzungen:** | Merkfähigkeit, Konzentration und AufmerksamkeitFähigkeit zur ZusammenarbeitUmgang mit PC und Medien |
|  |
| **Lernziele:** | Sicherer und selbstbewusster Umgang mit dem Telefon, eigenständige Vorbereitung und Abwicklung eines Telefongesprächs  Aufnehmen einer Telefonnotiz |
|  |
| **Benötigte Materialien** **und Werkzeuge:** | Beamer, Flipchart , Telefone zum Üben, Abspielgerät für MP3, Übungsunterlagen (Telefonnotiz) |
|  |
| **Unterweisungsschritte:** | **Methodik:** | **Medien/ Arbeitsmaterialien:** |
| Kursinhalt Telefontraining | Vortrag | PowerpointfolieFolie 1 + 2 |
| Wünsche / Bedarf zum Kursinhalt | Gruppenarbeit | Pinnwand |
| Erster Kundenkontakt  | Vortrag | PowerpointfolieFolie 3 |
| Kundenfreundlichkeit | GruppenarbeitVortrag | TafelbildPowerpointfolie Folie 4 |
| Verhaltensregeln während eines Telefonats  | GruppenarbeitVortrag | TafelbildPowerpointfolie Folie 5 |
| Vorbereitung für ein Telefongespräch | VortragGruppenarbeit | PowerpointfolieFolie 6 |
| Telefonanruf entgegennehmenRichtig meldenTelefonsituation nachspielen | 4- Stufen Methode | PowerpointfolieFolie 7 + 8Telefone |
| Achtung PrivatsphäreVertrauliche Daten vorsichtig behandeln | Vortrag | PowerpointfolieFolie 9 |
| Telefonnotiz ausfüllen | Vortrag | PowerpointfolieFolie 10 |
| Anrufbeantworter abhören und Telefonnotiz ausfüllen | EinzelarbeitRollenspiel | PowerpointfolieFolie 11Tonbandaufnahme (MP3 Datei) |
| Rückfragen richtig stellen | 4- Stufen Methode | PowerpointfolieFolie 12 + 13Tonbandaufnahme  |
| Anrufer höflich unterbrechenÜbung und Vortrag | 4- Stufen Methode | PowerpointfolieFolie 14 + 15Telefone |
| Was mache ich nach dem Telefonat? | Vortrag | PowerpointfolieFolie 16 |
| Buchstabieren nach Buchstabiertafel | Vortrag | PowerpointfolieFolie 17 + 18 |
| Buchstabieren üben  | Partnerarbeit | ArbeitsblattAB Richtig buchstabieren |
| Der Kunde und Voraussetzungen für guten Kundenkontakt | Vortrag | PowerpointfolieFolie 19 + 20 |
| Rollenspiel „Das Telefonat“ | Rollenspiel | PowerpointfolieFolie 21Telefone, Telefonnotiz |
| Vertiefungstest Telefontraining | Einzelarbeit | ArbeitsblattAB Vertiefungstest |
| Feedback Gibt es noch offene Fragen / Unklarheiten? | VortragGruppenarbeit | PowerpointfolieFolie 22Flipchart |
|  |
| **Anlagen:** | Powerpoint-Präsentation TelefontrainingArbeitsblatt „Telefonnotiz“ (mehrmalig austeilen, DIN A5)Arbeitsblatt „Richtig buchstabieren“Arbeitsblatt „Vertiefungstest“Handout „ Telefontraining“MP3 Datei AnrufbeantworteransagenTexte zur Übung Anrufbeantworter (Word-Datei) |
|  |