|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 Aufmerksamkeit  Fähigkeit zur Zusammenarbeit  Umgang 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 | Powerpointfolie  Folie 1 + 2 | |
| Wünsche / Bedarf zum Kursinhalt | | | | | Gruppenarbeit | Pinnwand | |
| Erster Kundenkontakt | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 3 | |
| Kundenfreundlichkeit | | | | | Gruppenarbeit  Vortrag | Tafelbild  Powerpointfolie  Folie 4 | |
| Verhaltensregeln während eines Telefonats | | | | | Gruppenarbeit  Vortrag | Tafelbild  Powerpointfolie  Folie 5 | |
| Vorbereitung für ein Telefongespräch | | | | | Vortrag  Gruppenarbeit | Powerpointfolie  Folie 6 | |
| Telefonanruf entgegennehmen  Richtig melden  Telefonsituation nachspielen | | | | | 4- Stufen Methode | Powerpointfolie  Folie 7 + 8  Telefone | |
| Achtung Privatsphäre  Vertrauliche Daten vorsichtig behandeln | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 9 | |
| Telefonnotiz ausfüllen | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 10 | |
| Anrufbeantworter abhören  und Telefonnotiz ausfüllen | | | | | Einzelarbeit  Rollenspiel | Powerpointfolie  Folie 11  Tonbandaufnahme (MP3 Datei) | |
| Rückfragen richtig stellen | | | | | 4- Stufen Methode | Powerpointfolie  Folie 12 + 13  Tonbandaufnahme | |
| Anrufer höflich unterbrechen  Übung und Vortrag | | | | | 4- Stufen Methode | Powerpointfolie  Folie 14 + 15  Telefone | |
| Was mache ich nach dem Telefonat? | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 16 | |
| Buchstabieren nach Buchstabiertafel | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 17 + 18 | |
| Buchstabieren üben | | | | | Partnerarbeit | Arbeitsblatt  AB Richtig buchstabieren | |
| Der Kunde und  Voraussetzungen für guten Kundenkontakt | | | | | Vortrag | Powerpointfolie  Folie 19 + 20 | |
| Rollenspiel „Das Telefonat“ | | | | | Rollenspiel | Powerpointfolie  Folie 21  Telefone, Telefonnotiz | |
| Vertiefungstest Telefontraining | | | | | Einzelarbeit | Arbeitsblatt  AB Vertiefungstest | |
| Feedback  Gibt es noch offene Fragen / Unklarheiten? | | | | | Vortrag  Gruppenarbeit | Powerpointfolie  Folie 22  Flipchart | |
|  | | | | | | | |
| **Anlagen:** | | Powerpoint-Präsentation Telefontraining  Arbeitsblatt „Telefonnotiz“ (mehrmalig austeilen, DIN A5)  Arbeitsblatt „Richtig buchstabieren“  Arbeitsblatt „Vertiefungstest“  Handout „ Telefontraining“  MP3 Datei Anrufbeantworteransagen  Texte zur Übung Anrufbeantworter (Word-Datei) | | | | | |
|  | | | | | | | |