

BILDEN SIE DIE **KOMPETENZ** IHRER AZUBIS VON ANFANG AN AUS



Mit dem Kompetenzprogramm für Azubis von telefonakademie.de erlernen Auszubildende schnell die kommunikativen Fähigkeiten für ein professionelles und kundenorientiertes Verhalten.



IHR AZUBI
ERHÄLT EINEN
**7-MONATIGEN
TRAININGSPLAN**
MIT FOLGENDEN
ZIELEN:

- Professionell und kundenorientiert kommunizieren
- Souverän und sicher verkaufen
- Selbstsicher und kollegial auftreten
- Sich selbst organisieren und Prioritäten setzen
- Kundenorientiert im Konfliktfall auftreten

DIESE **KURSE** WERDEN IM **CHRONOLOGISCHEN ABLAUF** **MONAT FÜR MONAT** FREIGESCHALTET



DER VIELFÄLTIGE
MEDIENMIX
ERREICHT ALLE
LERNTYPEN

 Lehrvideos

 Podcasts

 Lernkarten

 Trainervideos

 Wissenstest

 Transferaufgaben



Die Lernzeit
pro Woche liegt
durchschnittlich bei
40-60 Minuten

[Details und
Video zum
Programm finden
Sie hier](#)

STARTEN SIE SOFORT

1. Anmeldung zum
Kompetenzprogramm für Azubis
unter
anmeldung@telefonakademie.de
2. Zusendung der Zugangsdaten und
Start der Bearbeitung des ersten
digitalen Moduls durch Ihre Azubis
3. pro Monat wird ein neues digitales
Modul für Ihre Azubis freigeschaltet

UNSER **ANGEBOT** FÜR DAS **KOMPLETTPAKET**

- 7 Online Kurse für 7 Monate
- digitale Begleitung durch Trainer
- individuelle Transferaufgaben für
sich und Ihre Branche

580 EUR* für 1 Azubi
und nur 200 EUR* für jeden
weiteren Azubi

*Nettopreis zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer

DIESE **INHALTE** SIND IM
KOMPETENZPROGRAMM
FÜR AZUBIS ENTHALTEN.
DA DIE KURSE AUF EINANDER AUFBAUEN
SIND SIE AUF DAS GESAMTPAKET
VERTEILT.



MODUL - KOMMUNIKATION

KOMMUNIKATION AM TELEFON

- Grundlagen der Kommunikation am Telefon
- Kommunikation & Wirkung
- Die Ebenen der Kommunikation
- Die 10 goldenen Verhaltensregeln
- Stimme macht Stimmung

SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION PER WHAT'S APP, MESSENGER & CO

- Wann nutze ich WhatsApp & Co. anstelle von E-Mails
- WhatsApp Etikette in der Kundenkommunikation
- Bild- und Statusnachrichten
- Kundennähe mit WhatsApp aufbauen

SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION PER E-MAIL

- Zeitgemäß und kundenorientiert formulieren
- Die eigene Persönlichkeit in den Schreibstil einbringen
- Texte ansprechend und überzeugend formulieren
- Normen und Etikette beim E-Mail verfassen



MODUL - VERKAUFEN

VERKAUFEN AM TELEFON

- Der Beziehungsaufbau im Verkauf
- Verkaufsrhetorik und -techniken
- Fragetechniken
- Bedarfsanalyse
- Nutzenargumentation
- Kaufsignale
- Die Psychologie des Preises
- Einwandbehandlung

VERKAUFEN IM AUSSENDIENST

- Vor- und Nachbereitung des Verkaufsgesprächs
- Professionelles Auftreten im Außendienst
- Die Körpersprache des Kunden lesen
- Kundentermin vor- und nachbereiten



MODUL - WILLENSKRAFT

MIT WILLENSKRAFT ZUM ERFOLG

- Was ist Willenskraft?
- Unterschied zwischen Willenskraft und Motivation
- Erfolgsfaktor Willenskraft
- Willenskraft entwickeln
- Stärken und Potentiale
- Ziele setzen
- Willenskraft trainieren
- Ziele setzen
- Was schwächt die Willenskraft?
- Wie bleibe ich auf Kurs?



MODUL - ORGANISATION

SELBST- & ZEITMANAGEMENT

- Welcher Organisationstyp bin ich?
- Zeitdiebe erkennen und vermeiden
- Selbstverursachte Störungen erkennen und minimieren
- Wie organisiere ich mich am besten?
- Ordnung schaffen und halten
- den persönlichen Biorhythmus berücksichtigen
- Multitasking - existiert das wirklich?
- Den eigenen Schreibtisch und Arbeitsplatz "sauber halten"
- Optische Ruhe schaffen
- Digitale Vernetzung von Outlook & Co. optimal nutzen
- Effektive Methoden gegen Aufschieberitis



MODUL - KONFLIKTMANAGEMENT

UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDENGESPRÄCHEN

- Hintergründe von Verhaltensweisen in schwierigen Kundengesprächen
- Vermeintlich "schwierige" Menschen erkennen und besser verstehen
- Zugang zu verstimmtten Kunden schaffen
- Optimal auf herausfordernde Kommunikations- und Verhaltensmuster von Kunden reagieren
- Die richtige Wortwahl, Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- Strategien für den Umgang in schwierigen Gesprächssituationen entwickeln
- schwierige Gespräche zum konstruktiven Abschluss bringen
- Eskalierende Situationen proaktiv verhindern