

## ASS-PRO Qualifying Kommunikationstraining für Ihre Auszubildenden

### Azubi Seminare nach Maß

ASS-PRO bietet professionelle AZUBI-Seminare vor Ort in Ihrem Unternehmen oder im offenen Seminar an. Wir bieten frische und motivierende Inhouseseminare, ohne Lehrmeistermethoden, ohne steife Kommunikationsvorgaben, ohne langweilige Monologe des Trainers. Wir setzen auf Motivation der AZUBIS durch individuelles Coaching mit modernster Medientechnik (Audio- und Videomitschnitte!)



### Schwerpunkte der Azubi-Seminare

- Richtige Kleidung und passendes Outfit
- Positives Auftreten in der Firma
- Positive Kommunikation mit Kunden, Kollegen und Chefs
- Umgang mit eingehenden Telefonaten
- Umgang mit Beschwerde-Telefonaten
- Strategische Abwicklung am Telefon oder mit Kunden vor Ort
- Crashkurse Telefonstimme (Stimm-Melodie)
- Positives Telefonieren (Wortwahl und positive Rhetorik)

### Seminarinhalte

- Erster Eindruck, was wirkt auf andere, warum so wichtig?
- Wie wirke ICH auf andere - Selbstwahrnehmung / Fremdwahrnehmung
- Was erwarten Kunden und Kollegen von mir als AZUBI?
- Freundlichkeit und positive Ausstrahlung sichtbar machen
- AZUBI – Knigge (Begrüßung, Distanzzonen, Bekanntmachen, Outfit)
- Lampenfieber reduzieren
- Basiswissen Kommunikation
- Gesprächstechniken: Fragen, Hinhören, Ich-Botschaften
- Tipps zur praktischen Gesprächsführung
- Eigentore vermeiden - häufige Gesprächskiller
- Professionelles Telefonverhalten
- Anforderungen an Stimme und Gesprächstechnik
- Umgang mit kritischen Situationen
- Feedbackregel



### Azubi-Ziele

- Ihre Auszubildenden klingen kompetenter...
- Ihre Auszubildenden kommunizieren / telefonieren freundlicher und mit einem Lächeln in der Stimme...
- Ihre Auszubildenden haben mehr Selbstvertrauen und sind motivierter...
- Ihre Auszubildenden können besser zuhören...
- Ihre Auszubildenden bringen die Kommunikation schneller auf den Punkt...
- Ihre Auszubildenden kommunizieren / telefonieren kürzer...

*Auszubildende beeinflussen von der ersten Sekunde an das Ansehen des Unternehmens!*

*Welchen ersten Eindruck erzeugen Sie bei Ihren Kunden?*

### So erreichen Sie uns:

Telefon: 02543 23878-0  
Telefax: 02543 23878-10  
E-Mail: [info@asspronet.de](mailto:info@asspronet.de)  
Web: [www.asspronet.de](http://www.asspronet.de)



*Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.*