Handwerkskammer des Saarlandes

Kommunikationstraining für Auszubildende und Berufseinsteiger/innen

Wir machen Ihre Auszubildenden fit in professioneller und kundenorientierter Kommunikation. Gerade zu Beginn der Ausbildung kann die Kommunikation am Telefon, im Schriftverkehr und im persönlichen Gespräch mit Kunden, Mitarbeitern und Vorgesetzten herausfordernd sein. Durch den modularen Aufbau dieses Seminars gewinnen Ihre Auszubildenden in allen drei Bereichen Sicherheit und Professionalität im Umgang mit Ihnen, Ihren Kunden und Ihrer Belegschaft.

Kursinformation

Gebühren	Unternehmerisch-kaufmännische Weiterbildung : zurzeit 205,00 €
Termine	14.08.2027 — 04.09.2027
Lehrgangsdauer	32 Unterrichtseinheiten à 45 Minuten
Abschluss	Am Ende des Seminars erhalten die Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat.
Ort	Handwerkskammer des Saarlandes Hohenzollernstraße 47-49, 66117 Saarbrücken

Gebühren

- Die Unterrichtsgebühr richtet sich nach dem jeweilig aktuellen Gebührenverzeichnis
  - Unterrichtsgebühr: zurzeit 205,00 €

Termine

An vier Samstagen von 8.00 Uhr - 15.00 Uhr

Kursinhalte

Kommunikation am Telefon

- Kunden- und dienstleistungsorientierte Gesprächsführung
- Stimme, Sprache, Körperhaltung
- Verbale und nonverbale Aspekte der Kommunikation
- Gezielter Einsatz von Fragetechniken
- Professionelles Verhalten in schwierigen Situationen
- Strukturierte Gesprächsdokumentation

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Handwerkskammer des Saarlandes

Kommunikation im Schriftverkehr

- Kundenorientierte Korrespondenz in E-Mails und Briefen
- Arten der Kundenansprache
- Professionelles Verfassen von Anschreiben
- Kontextabhängige Schreibstile
- Kernaussagen prägnant auf den Punkt bringen

Kommunikation im persönlichen Kontakt

- Verbale und nonverbale Kommunikation Körpersprache
- Das äußere Erscheinungsbild und dessen Wirkung
- Die Regeln kundenorientierten Verhaltens
- Umgang mit Konflikt- und Reklamationsgesprächen

Anmeldung & Beratung

Heike Herrmann

Telefon 0681 5809-131
weiterbildung@hwk-saarland.de

Unser Tipp

Durch die Inanspruchnahme des Förderprogramms – Kompetenz durch Weiterbildung (KdW) – kann die Kursgebühr vieler Weiterbildungen um 40 Prozent reduziert werden. Die Prüfung der Förderfähigkeit der jeweiligen Weiterbildung übernimmt das Beraterteam der KdW. Dieses leistet Ihnen außerdem umfangreiche Hilfestellung bei der Registrierung und Antragsstellung. Lassen Sie sich kostenlos beraten unter: kdw@fitt.de oder Tel.: 0681 5867-99114. Weitere Infos zum Förderprogramm erhalten Sie hier: https://fitt.de/kdw