

# Business Kommunikation für Azubis



Effektiv Kommunizieren mit Kunden, Mitarbeitern und Vorgesetzten

Für viele Auszubildende beginnt mit der Ausbildung ein völlig neuer und unbekannter Lebensabschnitt, der ihnen neue Fähigkeiten abverlangt und neue Problemlösungen erfordert. Viele Auszubildende sind daher unsicher, wie sie sich in bestimmten Situationen verhalten können. Diese Unsicherheit führt häufig dazu, dass ihr Verhalten als fehlerhaft, unfreundlich oder gar inkompetent gewertet wird.

Dieses Seminar soll Ihren Auszubildenden dabei helfen ihre Unsicherheiten abzubauen. Neben Tipps für das Führen eines Telefongesprächs erlernen die Azubis verschiedene Kommunikationstechniken für persönliche Gespräche. Darüber hinaus erfahren Sie, welche sprachlichen Hilfsmittel und Wörter bei ihrer telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kommunikation eine positive Wirkung erzielen. Durch die Unterscheidung zwischen der beruflichen und der privaten Kommunikation wird den Azubis eine neue Perspektive aufgezeigt.

## Inhalte:

- Kommunikationstechniken
- Telefonische Anfragen bearbeiten können
- Persönliche Gespräche führen
- Sprachliche Hilfsmittel
- Umgang mit Konflikten mit Kollegen
- Verhalten bei Beschwerden und Reklamationen
- Kleiner Business Knigge

Praktische Beispiele und Übungen ergänzen die Trainingsinhalte.

<b>Umfang des Workshops</b>	1 – 2 Trainingstage
<b>Teilnehmer</b>	Auszubildende aller Lehrjahre
<b>Teilnehmerzahl</b>	maximal 12 TeilnehmerInnen
<b>Ihre Investition</b>	1.500 € pro Trainingstag + MwSt. zzgl. Organisationsleistungen und Reisekosten

## Über die Trainerin:

### Claudia Schmitz

Expertin für Moderation, Training, Personalauswahl & Personalentwicklung



Ich bin Inhaberin der Weiterbildungsagentur Intercommotion. Meine Trainingsschwerpunkte liegen in der Verbesserung der Kommunikation von Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden, sowie in der Moderation von Großgruppen und die Ausbildung von Mitarbeitern zu internen Trainern im Unternehmen. Darüber hinaus berate ich kleine und mittelständische Unternehmen in den Themen Personalauswahl und Personalentwicklung.

Bereits während meines Studiums der Erziehungswissenschaften, Psychologie und Wirtschaftswissenschaften arbeitete ich als freiberufliche Trainerin und Beraterin. Dort sammelte ich Erfahrungen mit heterogenen Gruppen unterschiedlichen Alters, Niveaus sowie unterschiedlicher Motivation und entdeckte meine Leidenschaft Menschen in Veränderungsprozessen zu unterstützen. Außerdem sammelte ich Erfahrung in der Führung von dezentralen Teams und gründete die BDSU TrainerAkademie – ein Pool von studentischen Trainern – und bildete diese aus.

Meine verschiedenen Stationen in der Personalentwicklung und Personalauswahl fanden in kleinen, mittelständischen Unternehmen und auch Konzernen statt. Einige dieser Stationen fanden im Ausland statt, so dass meine Angebote auch auf Englisch durchführbar sind.

### Aus- und Weiterbildungen:

Ausbildung zum Systemischen Business Coach, Metaforum, 2012  
Coachingausbildung, Universität Bielefeld 2007/2008  
Train-the-Trainer, Gayk Personalmarketing 2007  
E-Trainingausbildung, Universität Bielefeld 2006/2007  
Moderatorenausbildung, Universität Bielefeld 2005/2006  
Assessmentausbildung, Regionales Bildungsbüro des Kreises Herford 2005

Regelmäßig baue ich mein Wissen und meine Erfahrungen durch Supervisionsrunden mit anderen erfahrenen Trainern und Beratern aus.