



Telefontraining für Auszubildende: Klar, freundlich, souverän – am Telefon und per E-Mail

Auf einen Blick

Referent	Jan Müller, Sozialpädagoge Seminarschwerpunkte: Ausbildung, Kommunikation, selbstsicheres Auftreten
Termine	Do., 11. Februar 2027, WVIB, Freiburg Fr., 12. Februar 2027, WVIB, Freiburg Mo., 22. März 2027, Biema, VS-Villingen jeweils 09:00 – 16:00 Uhr
Seminargebühr	für Auszubildende zum / zur Steuerfachangestellten von Mitgliedern – 80 € von Nicht-Mitgliedern sowie Auszubildende von anderen Berufen – 160 €
Teilnehmer	Auszubildende im 1. Ausbildungsjahr
Information	Die Teilnehmerzahl ist auf 18 Personen pro Tag begrenzt. bitte mitbringen: Block und Stift

Ziel des Seminars

Das eintägige Präsenzseminar stärkt die Kommunikations-, Service- und Handlungskompetenz der Auszubildenden. Die Teilnehmenden gewinnen Sicherheit in der telefonischen und digitalen Kommunikation, verbessern ihre Gesprächsführung und entwickeln ein professionelles Auftreten im Umgang mit Mandanten und Kollegen.

Nutzen für die Azubis

- Sicher und professionell mit Mandanten kommunizieren
- Telefonate und E-Mails strukturiert führen
- Herausfordernde Situationen meistern
- Missverständnisse durch gezielte Rückfragen vermeiden
- Selbstständig und selbstbewusst im Kanzleialltag agieren

Kurzzinhalt

Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen professioneller Kommunikation am Telefon und per E-Mail im Kanzleialltag. Sie trainieren den sicheren Umgang mit Mandantenanfragen, Rückfragen, Terminabsprachen und Informationsweitergaben und üben anhand typischer Praxissituationen eine klare, freundliche und lösungsorientierte Kommunikation – auch in herausfordernden Situationen.

Für den 11.02.2027 anmelden

Für den 12.02.2027 anmelden

Für den 22.03.2027 anmelden



Detaillierte Inhalte

Dieses Training vermittelt genau die Fähigkeiten, die Auszubildende benötigen, um in anspruchsvollen Kommunikationssituationen souverän zu bleiben, Missverständnisse zu vermeiden und verlässlich im Kanzleialltag mitzuwirken. Die Teilnehmenden gewinnen Sicherheit, ergreifen Initiative, treffen klarere Aussagen, fragen gezielter nach und gehen deutlich professioneller mit Mandanten sowie internen Ansprechpartnern um.

- Professionelles Auftreten am Telefon: klare Struktur, freundliche Tonalität, sichere Gesprächsführung mit Hilfe von Leitfäden und Simulationen
- Typische Kanzleisituationen trainieren: Terminvereinbarungen, Rückfragen, Weiterleitungen, kurze Anliegen
- Umgang mit herausfordernden Anrufern: ruhig bleiben, deeskalieren, lösungsorientiert kommunizieren
- Grundlagen guter E-Mail-Kommunikation: klare Betreffzeilen, strukturierter Aufbau, verbindlicher Schreibstil
- Formulierungsbausteine für Rückfragen, Terminabsprachen und Unterlagenanforderungen
- Sicherheit & Professionalität stärken: souverän auftreten, Unsicherheiten ansprechen, zuverlässig Rückmeldung geben

Insgesamt bietet das Seminar den Auszubildenden eine wertvolle Gelegenheit, ihre telefonischen Kommunikationsfähigkeiten zu verbessern, was nicht nur ihre berufliche Entwicklung fördert, sondern auch ihr persönliches Wachstum unterstützt.

Unser komplettes Seminarangebot finden Sie unter www.seminare.stbk-suedbaden.de

