

Ihr/Ihre Ansprechpartner/in
Birgit Göpel

E-Mail
goepel@cottbus.ihk.de

Tel.
0355 365 2703

Fax
0355 365 262703

Mit Erfolg in die Ausbildung starten – „Schlüsselqualifikationen in der Ausbildung“ und Umgang mit der PC-Tastatur, Grundlagen Word und Excel

Sehr geehrte Damen und Herren,

nachfolgendes inhaltliches Angebot haben wir für Ihre Auszubildenden als ein 4 tägiges Seminar konzipiert:

Trainingsziel:

Der Übergang von Schule in den Beruf stellt auch Ihre jungen Mitarbeiter/-Innen zu Beginn der Ausbildung vor große Herausforderungen: Der Umgang mit Kollegen und Kolleginnen, das äußere Erscheinungsbild, die persönliche und telefonische Kommunikation und zuletzt die Leistungserwartung von Schule und Arbeitgeber – alles ist anders als in den letzten Jahren im Schulalltag!

Dieses Training soll Ihren jungen Berufsanfängern den Start in den beruflichen Alltag erleichtern, indem sie die grundlegenden Umgangsformen der Berufswelt kennen lernen. Dabei werden die Erwartungen Ihres Unternehmens an die Person ihrer Auszubildenden vermittelt und gleichzeitig die professionelle Kommunikation mit Geschäftspartnern, Kollegen/innen und Vorgesetzten in seinen verschiedenen Formen trainiert.

Inhalte:

- 1. Seminartag (19.04.2022 08:00–15:30 Uhr)**
Tastenkombinationen professional anwenden
 - Effektives Bedienen der PC-Tastatur
 - Grundlagen im Anwenden von Microsoft Word und Excel
- 2. Seminartag (20.04.2022 08:00–15:30 Uhr)**
Die eigene Persönlichkeit entdecken(optional)
 - Welche Persönlichkeitsstruktur habe ich und wie finde ich meinen
 - Platz im Ausbildungsbetrieb?
 - Über welche fachlichen, methodischen, und sozialen Kompetenzen
 - verfüge ich schon jetzt?
 - Was will/muss ich mir aneignen, verbessern, weiterentwickeln?

(Arbeiten mit Lerninseln: das „Azubi ABC“ wird dazu herangezogen, um die Praxis zum Arbeitsalltag herzustellen. Schwerpunkte sind Zuverlässigkeit und Eigenständigkeit)

Die Chance des 1. Eindrucks – Business-Etikette

- Was bedeutet der „Berühmte erste Eindruck?“
- Welche Sprache spricht mein Körper? (Videoanalyse – die eigene Körpersprache sehen und verstehen)
- Psychologie der Kleidung: Symbole von Kompetenz, Seriosität, Freundlichkeit
- So spürt Ihr Gegenüber Aufmerksamkeit und Wertschätzung
- Grüßen und Begrüßen: Handschlag oder nicht?
- Vorstellen und bekannt machen in verschiedenen Situationen
- Regeln der persönlichen und offiziellen Anrede
- Türen, Treppen & Co – Büro, Auto, Restaurant: Wer geht wann voran?
- Wie empfangen ich Kunden und Besucher richtig und wie verhalte ich mich auf fremdem Terrain?

3. Seminartag (21.04.2022 08:00–15:30 Uhr)

Kommunikation – Unternehmenslebensnerv

- Wie kommuniziere ich respektvoll, wertschätzend und effektiv mit Kunden, anderen Unternehmensbereichen, Vorgesetzten und Kollegen?
- Aktives Zuhören: Was meint der Kunde?
- Klarheit schaffen durch gezielte Fragetechnik
- Small Talk, das kleine Gespräch zwischendurch

(Rollenspiele: Aus dem Berufsalltag orientierte Gesprächssituationen müssen bewältigt werden. Die Rollenspiele werden unterteilt in Kundengespräche und Mitarbeitergespräche. Beobachtet werden Überzeugungsfähigkeit, sprachliches Ausdrucksvermögen, Belastbarkeit, Empathie. Die Gespräche werden mit Videoanalyse aufgezeichnet und in der Gruppe ausgewertet)

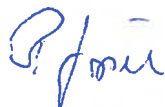
1. Seminartag (22.04.2022 08:00–15:30 Uhr)

Der gute Ton am Telefon

- Gesprächseröffnung (Lächeln, Meldetext – „Der erste Eindruck steht!“)
- Aktives Telefonieren, Regeln für optimiertes Telefonverhalten
- Freundlicher, klarer, positiver Stimmeinsatz (Ein Lächeln kann man hören!)
- Telefonregeln: Passives Telefonieren (Verbinden, Anruf weiterleiten, Anliegen entgegennehmen, Rückruf zusagen)
- Höfliches, kundenorientiertes Verabschieden („Der letzte Eindruck bleibt!“)
- Aussagefähige Telefonnotizen, Aktives Zuhören, Fragen stellen
- Netikette“ – Die Regeln einer elektronischen Nachricht
- Inhalte und Formulierungen von E-Mails, aussagekräftige Betreff-Zeilen,
- W-Fragen klären, weiterleiten und beantworten

(Rollenspiele: Telefonate führen und annehmen. Dabei geht es um konkretes und konstruktives Feedback: Was gelingt gut, was nicht so gut?)

Methodik: Impulsreferate durch die Trainerin, Reflexionen im Plenum, Selbsteinschätzungen, Gruppenarbeit, Praxisbeispiele, Lerninseln
Verhaltensprobende Übungen, Video-Feedback



Cottbus, 01.03.2022