



**Achtung: Neuer Termin**  
**05. März 2020**

gdw- Genossenschaft der Werkstätten Mitte eG  
Frankfurter Straße 227b  
34134 Kassel

10:00 Uhr bis 16:00 Uhr

## **Telefon & Co. - mein Arbeitsplatz im Büro - Modul 1 – Qualifizierung**

Dieses Praxistraining wurde für behinderte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Werkstätten, die in Kundenkontakt treten oder ihren Arbeitsplatz im Büro gefunden haben, konzipiert. Auch für Neueinsteiger am Außenarbeitsplatz bzw. zur Vorbereitung auf einen solchen ist das Seminar konzipiert.

Die Teilnehmer\*innen erlernen den professionellen Meldeprozess am Telefon, die korrekte Form der telefonischen Gesprächsannahme und die Weiterleitung von Telefonaten sowie die Basics der Büroorganisation.

Theoretische Inhalte des Seminars sind unter anderem:

- Der Wert des Anrufers/Erwartungen des Anrufers
- Aktives Zuhören
- Der Einsatz von Stimme/Sprache und Atmung
- Weiterleiten von Anrufen/Erstellen von Telefonnotizen
- Die Bedeutung von Büroorganisation
- Der Arbeitsplatz/Posteingang/Ablage
- Arbeiten am PC/Grundlagen Word/Excel

Anschließend wird das Erlernete in praktischen Übungen mit Rollenspielen vertieft.

Bitte bringen Sie Fotos Ihres Büroarbeitsplatzes sowie falls vorhanden einen internetfähigen Laptop mit zum Seminar.

Ihre weiteren Fragen zu der Fortbildungsveranstaltung beantworten wir gerne per E-Mail unter [fortbildung@gdw-mitte.de](mailto:fortbildung@gdw-mitte.de) oder telefonisch 0561 475966-35.

Trainerin:

Birgit Wolf, Dipl.-Kauffrau  
Wolf Marketing Consulting, Berlin

Kostenbeitrag:

165,00 Euro inkl. Verpflegung/Teilnehmer\*in  
55,00 Euro inkl. Verpflegung/Begleitperson

Anmeldungen unter [www.gdw-mitte.de/fortbildung](http://www.gdw-mitte.de/fortbildung)

Anmeldeschluss ist der 5. März 2019, Sie erhalten nach Anmeldeschluss eine Einladung per E-Mail.