Institut für Management-Entwicklung ®

Inhouse-Special: Telefon- und Videocall-Skills für Azubis und Young Professionals

Sicher kommunizieren und professionell auftreten – am Telefon und online

Ein Kunde ruft an, du sollst selbst zum Telefon greifen oder dich in einem Online-Meeting zu Wort melden. Was im Berufsalltag ganz selbstverständlich klingt, kann gerade zu Beginn der Ausbildung oder Karriere eine Herausforderung sein. Wie findest du den richtigen Ton, führst Gespräche sicher und hinterlässt einen professionellen Eindruck?

In diesem Training lernst du, Telefonate und Videocalls souverän zu gestalten. Du übst typische Situationen aus deinem Berufsalltag, entwickelst Sicherheit im Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern und erfährst, wie du mit deiner Stimme, Sprache und deinem Auftreten überzeugst.

Vielleicht fragst du dich:

- Wie starte und beende ich Telefonate professionell und freundlich?
- Wie wirke ich am Telefon und im Videocall sicher und sympathisch?
- Wie gehe ich mit unerwarteten Fragen oder schwierigen Gesprächspartnern um?
- Wie bringe ich mich aktiv in Online-Meetings ein?

01 · Nutzen

Dein Nutzen

Du gewinnst mehr Sicherheit im direkten Austausch mit Kunden, Kollegen und anderen Gesprächspartnern. Du lernst, Gespräche klar zu strukturieren, aufmerksam zuzuhören und auch bei spontanen Fragen professionell zu reagieren.

In praktischen Übungen trainierst du typische Gesprächssituationen und erhältst direktes Feedback. So entwickelst du mehr Routine und kannst Telefonate und Videocalls selbstbewusster, freundlicher und kundenorientierter gestalten.

02 · Inhalte

Seminarinhalte

Sicher und professionell telefonieren

- Gespräche freundlich eröffnen, strukturieren und abschließen
- Aktiv zuhören und gezielt nachfragen
- Stimme und Sprache bewusst einsetzen
- Kundenorientiert und positiv formulieren

In Videocalls überzeugend auftreten

- Professionell und authentisch vor der Kamera wirken
- Mimik, Gestik und Blickkontakt bewusst einsetzen
- Sich aktiv und sicher in Online-Meetings einbringen
- Digitale Gesprächsregeln und den passenden Ton kennen

Schwierige Gesprächssituationen meistern

- Auf unerwartete Fragen und Einwände reagieren
- Bei Beschwerden und Missverständnissen freundlich bleiben
- Eigene Anliegen klar und verbindlich vertreten
- Unterschiedliche Gesprächssituationen praktisch erproben

03 · Zielgruppe

Für wen ist das Seminar geeignet?

Dieses Seminar richtet sich an:

- Dieses praxisnahe Telefon- und Videocall-Training richtet sich an Auszubildende, Berufseinsteiger und Young Professionals, die ihre Kommunikationsfähigkeiten weiterentwickeln und im Berufsalltag sicherer auftreten möchten.
- Besonders geeignet ist es für junge Menschen, die regelmäßig Kontakt zu Kunden, Kollegen oder externen Partnern haben und dabei sicher, freundlich und professionell auftreten möchten.

04 · Arbeitsweise

So arbeiten wir im Seminar

Sie profitieren von:

- Hier wird nicht nur über gute Kommunikation gesprochen – du probierst sie direkt aus!
- In unserem Telefon- und Videocall-Praxislabor trainierst du typische Gesprächssituationen aus deinem Unternehmen.
- Du schlüpfst in unterschiedliche Rollen, erhältst direktes Feedback und entwickelst Schritt für Schritt mehr Sicherheit.
- Zum Abschluss trainierst du in einer kleinen Praxis-Challenge ein realistisches Telefonat oder einen Videocall und nimmst persönliche Tipps und einen eigenen Gesprächsleitfaden für deinen Berufsalltag mit.
- Die kleine Gruppe mit maximal zehn Teilnehmenden bietet Raum, Neues auszuprobieren, Erfahrungen auszutauschen und gemeinsam Spaß am Lernen zu haben.
- Das Besondere am Inhouse-Special: Gemeinsam mit deinem Unternehmen wählen wir vorab typische Gesprächssituationen aus. So trainierst du genau das, worauf es in deinem Arbeitsalltag ankommt.

Das Besondere für Ihr Unternehmen

Dieses Inhouse-Special macht Ihre Auszubildenden und Young Professionals fit für typische Gesprächssituationen im Berufsalltag. Gemeinsam mit Ihnen wählen wir im Vorfeld passende Praxisfälle aus – vom ersten Kundenanruf bis zur aktiven Teilnahme an Online-Meetings.

In unseren Telefon- und Videocall-Praxislaboren wird direkt trainiert. Die Teilnehmenden gewinnen Sicherheit, entwickeln einen professionellen Kommunikationsstil und nehmen konkrete Impulse für ihren Arbeitsalltag mit.

05 · Fragen & Antworten

Häufige Fragen zum Seminar

Brauche ich bereits Erfahrung mit beruflichen Telefonaten oder Videocalls?

Nein. Das Training ist speziell für Auszubildende und Berufseinsteiger konzipiert. Du lernst wichtige Grundlagen kennen und kannst deine bisherigen Erfahrungen einbringen.

Muss ich im Seminar selbst telefonieren und an Videocalls teilnehmen?

Ja, denn das praktische Ausprobieren steht im Mittelpunkt. In einem unterstützenden Rahmen übst du unterschiedliche Situationen und bekommst hilfreiches Feedback. Dabei geht es nicht um perfekte Auftritte, sondern darum, sicherer zu werden.

Werden auch typische Situationen aus unserem Unternehmen trainiert?

Ja. Als Inhouse-Special stimmen wir die Übungen vorab mit dem Unternehmen ab. So können beispielsweise Kundenanrufe, interne Abstimmungen oder Online-Meetings trainiert werden.

Ist das Training auch für junge Mitarbeitende nach der Ausbildung geeignet?

Ja. Auch Young Professionals profitieren davon, ihre Gesprächskompetenz weiterzuentwickeln und in unterschiedlichen beruflichen Situationen professionell aufzutreten.

Was unterscheidet das Training vom ime-Seminar „Wirkungsvolle Kommunikation“?

Dieses Training konzentriert sich auf typische Kommunikationssituationen beim Berufseinstieg, insbesondere Telefonate, Videocalls und Online-Meetings.

„Wirkungsvolle Kommunikation“ geht darüber hinaus und beschäftigt sich umfassender mit Gesprächsführung, Kommunikationsverhalten und der Zusammenarbeit im beruflichen Alltag.

Häufige Fragen zu Telefonaten und Videocalls im Berufsalltag

Wie führe ich ein professionelles Telefonat?

Ein gutes Telefonat beginnt mit einer freundlichen Begrüßung und einem klaren Gesprächseinstieg. Wichtig sind aktives Zuhören, verständliche Formulierungen und ein verbindlicher Abschluss. So weiß dein Gegenüber, woran es ist und wie es weitergeht.

Worauf kommt es bei einem professionellen Videocall an?

Neben einer guten Vorbereitung zählen vor allem eine klare Sprache, aufmerksames Zuhören und ein bewusster Einsatz von Mimik und Körpersprache. Auch Kameraposition, Tonqualität und ein passender Hintergrund tragen zu einem professionellen Eindruck bei.

Was mache ich, wenn ich auf eine Frage keine Antwort weiß?

Du musst nicht auf jede Frage sofort eine Antwort haben. Wichtig ist, ruhig und freundlich zu bleiben, das Anliegen aufzunehmen und verbindlich zu klären, wie und wann die Information nachgereicht werden kann.

Wie kann ich mich in Online-Meetings aktiver einbringen?

Eine gute Vorbereitung gibt Sicherheit. Überlege dir vorab, welche Fragen oder Beiträge du einbringen möchtest. Nutze passende Gesprächspausen und formuliere deine Gedanken klar und verständlich.

Wie gehe ich mit unfreundlichen Gesprächspartnern um?

Bleibe möglichst ruhig, höre aufmerksam zu und versuche, das eigentliche Anliegen zu verstehen. Freundliche, klare Formulierungen und gezielte Nachfragen helfen, Missverständnisse zu klären und das Gespräch wieder auf eine sachliche Ebene zu bringen.

Format	Teilnehmer	Dauer	Seminarzeit
Präsenzseminar	Max. 10	n. Vereinbarung	Nach Vereinbarung

Seminarnummer E20

Kein passender Termin dabei?

Sprechen Sie uns an: Wir prüfen gern einen individuellen Firmentermin oder weitere Termine für unsere offenen Seminare.

Über das ime

ime Institut für Management-Entwicklung

Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld
0521 94206-0
info@ime-seminare.de

Fragen zum Seminar?

Christian Kaufmann

0521 94206-18
christian.kaufmann@ime-seminare.de

Infos & Anmeldung

Seminarseite öffnen

QR-Code scannen oder die Seminarseite öffnen.