

**Training 1: „Business Knigge“**

am Dienstag, 26.08.2014 von 9-17 Uhr  
in den Räumen des AIW, Stadtlohn

**„Tune your style“ – Auftritt und Etikette  
in der Berufswelt von Auszubildenden**

Gutes Benehmen ist eine wichtige Voraussetzung für Erfolg im Beruf. Gerade Auszubildende sollten das Wissen erwerben, welche Umgangsformen in welchem Kontext richtig und angemessen oder falsch sind. Schließlich arbeiten sie bereits mit Kollegen, Vorgesetzten und vor allem mit Kunden zusammen.

Aus dem Inhalt:

- Woher kommen unsere Regeln und wer ist heute dafür verantwortlich?
- Der erste Eindruck macht's – Blickkontakt – Distanzzonen
- Mit situationsgerechter Körpersprache Respekt signalisieren
- Der höfliche Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten und untereinander
- Situationsgerechte Kleidung – Fettnäpfchen und Tabus
- Anreden - Siezen / Duzen – Vorstellen / Bekannt machen
- Der Umgang mit Handy und Social Media im Berufsalltag
- Richtiges Benehmen im Kundenkontakt
- Beantwortung der Teilnehmerfragen
- Praxisübungen mit Videofeedback

Die Auszubildenden erarbeiten die wesentlichen Inhalte des Tages gemeinsam mit der Trainerin und setzen sie dann interaktiv in konkreten Alltagssituationen um. Videofeedback unterstützt die persönlichen Lerneffekte auch visuell.

**Training 2: „Das Lächeln am Telefon“**

am Montag & Dienstag, 29. + 30.09.2014  
von 9-17 Uhr in den Räumen des AIW, Stadtlohn

**Das Telefon –  
Die Visitenkarte des Unternehmens**

Fragt man Auszubildende in Unternehmen vor einem Telefontraining, ob sie telefonieren können, sagen sie: „Klar doch!“ Schauen wir uns ihr Telefon-Verhalten genauer an, stellen wir oft fest, dass sie das Telefon noch viel effizienter nutzen könnten.

Doch nicht immer ist Zeit da, sich neuer oder untrainierter Auszubildenden anzunehmen durch ein Telefontraining im nötigen Umfang: Sie laufen mit und richten dabei im besten Fall keinen Schaden an. Wünschen werden Sie sich etwas anderes.

Diesem Wunsch kommen wir mit unserem Telefontraining entgegen: Zielorientiert und intensiv arbeiten wir Ihre Auszubildenden in Ihrem Sinne in konkrete Arbeitsabläufe ein und statten sie mit Basiswissen aus.

- Wie melden Sie sich richtig?
- Wie verbinden Sie kundenorientiert?
- Wie helfen Sie Anrufern, wenn Ihre Kollegen nicht erreichbar sind?
- Wie führen Sie Telefongespräche zielorientiert durch geschicktes Fragen stellen?

Die theoretischen Grundlagen der Kommunikation werden im Vortrag und Dialog vermittelt. Gruppenübungen, Beispiele mit verschiedenen Situationen aus dem Arbeitsalltag am Telefon sowie Rollenspiele, die anschließend von allen analysiert werden, garantieren Ihren Auszubildenden einen abwechslungsreichen und interessanten Tag. Ein Seminar mit vielen Anregungen, die gleich in der täglichen Praxis umgesetzt werden können.

**Training 3: „Arbeitsorganisation mit MS Outlook“**

am Mittwoch, 29.10.2014 von 9-17 Uhr  
in den Räumen von SiM, Borken

**Get organized – erfolgreiche Arbeitsorganisation mit MS Outlook**

Wer kennt das nicht: Multi-Tasking und das gleichzeitige Bedienen verschiedener Programme fordern uns tagtäglich im Büro. Statt erfolgreich zu organisieren und zielorientiert zu arbeiten, verschwenden wir oft wertvolle Zeit.

Um mögliche Ressourcen besser auszuschöpfen und vorhandene Schnittstellen zu nutzen, haben wir ein Trainingsangebot der besonderen Art entwickelt, um unser tägliches Zeitmanagement und die Arbeitsorganisation effizienter zu gestalten.

Themenschwerpunkte:

- Arbeitsorganisation mit MS Outlook 2010
- E-Mail Knigge & E-Mail-Management
- Zeitmanagement mit Aufgaben und Terminen
- Kontaktverwaltung – Beziehungen griffbereit in MS Outlook



Die Auszubildenden lernen das 1x1 der Arbeitsorganisation und des Zeitmanagements im Büroalltag effizient mit MS Outlook umzusetzen.

Methodisch werden zuerst die jeweiligen Ansätze geschult und die korrespondierenden MS Outlook-Funktionen demonstriert.

Dann erschließen sich die Teilnehmer in kleinen Teams das gerade Erlernte anhand praxisorientierter Arbeitsaufträge. Der Seminarraum mit acht interaktiven Displays und Whiteboards lädt zum kreativen gemeinsamen Arbeiten ein.

Durch den Mix aus Theorie und Praxis lernen Ihre Auszubildenden nachhaltiger mit direktem Nutzen für Ihr Unternehmen!



**Training 1: „Business Knigge“**

am Dienstag, 26.08.2014 von 9-17 Uhr  
in den Räumen des AIW, Stadtlohn

**„Tune your style“ – Auftritt und Etikette  
in der Berufswelt von Auszubildenden**

Zur Person



Ulla Winkelmann ist Ihre kompetente Ansprechpartnerin in Sachen Business Etikette. Aus eigener Erfahrung in der Wirtschaft weiß sie, dass im Berufsleben Umgangsformen von essentieller Bedeutung sind. Mit dem praxisorientierten Schulungsprogramm bietet sie seit mehr als 15 Jahren einen Mehrwert für den Alltag ihrer Teilnehmer.

Kosten je Trainingstag und Teilnehmer zzgl. MwSt:  
150 € für Mitglieder; 180 € für Nichtmitglieder

**Bei Buchung der drei Trainingstage pro Teilnehmer: 420,00 € für Mitglieder des AIW; 510,00 € für Nichtmitglieder; jeweils zzgl. der gesetzlichen MwSt.**

**Training 2: „Das Lächeln am Telefon“**

am Montag & Dienstag, 29. + 30.09.2014  
von 9-17 Uhr in den Räumen des AIW, Stadtlohn

**Das Telefon –  
Die Visitenkarte des Unternehmens**

Zur Person:



Claudia Eich-Lammering ist Expertin für nachhaltige Geschäftskunden-Akquise und Telefontrainings. Fundierte Erfahrungen im Maschinenbau und mehr als 15 Jahren Erfahrung im Telefonmarketing fließen in das Trainingsprogramm aus der Praxis für die Praxis ein.

Kosten je Trainingstag und Teilnehmer zzgl. MwSt:  
150 € für Mitglieder; 180 € für Nichtmitglieder

**Training 3: „Arbeitsorganisation mit MS Outlook“**

am Mittwoch, 29.10.2014 von 9-17 Uhr  
in den Räumen von SiM, Borken

**Get organized – erfolgreiche Arbeitsorganisation mit MS Outlook**

Zum Schulungsduo:



Die Kooperation zwischen Astrid Lensker und Claudia Stork vereint 25jährige Erfahrung in Sekretariat und Chefassistenz mit 17-jähriger IT-Trainererfahrung und europaweiten EDV-Qualifizierungsmaßnahmen (Xpert/ECDL) für junge Erwachsene.

Kosten je Trainingstag und Teilnehmer zzgl. MwSt:  
150 € für Mitglieder; 180 € für Nichtmitglieder

**Anmeldung per Post, Telefon, Fax oder Mail an: AIW Unternehmensverband; Vredener Straße 119; 48703 Stadtlohn:**

Zutreffendes bitte ankreuzen:  Training 1  Training 2  Training 3  Training 1, 2 und 3

Name des Auszubildenden: \_\_\_\_\_

Name und Anschrift des Unternehmens: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_