TELEFONTRAINING FÜR AZUBIS

ERFOLGREICH TELEFONIEREN DURCH ZIELORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Der Spediteur erbringt seine Dienstleistung in engem Kontakt mit seinem Kunden. Aus diesem Grund ist es ein wichtiger und entscheidender Erfolgsfaktor, wie der einzelne Mitarbeiter aber auch Auszubildende mit diesem umgehen, sei es beim Erstkontakt (bei der Erfassung der Wünsche und Bedürfnisse), während der Auftragsabwicklung und auch im Fall von Reklamationen.

Auszubildende werden zu Beginn ihrer Ausbildung häufig zum ersten Mal damit konfrontiert, in einem beruflichen Kontext konstruktive und zielorientierte Gespräche zu führen.

Ziele:

Mit Hilfe dieses Workshops sollen den Auszubildenden wichtige Grundregeln zum Führen von beruflichen Telefongesprächen vermittelt werden. Die Auszubildenden sollen hierdurch mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden am Telefon gewinnen und in die Lage versetzt werden, ihre Kompetenz zum Führen von Telefongesprächen aufzubauen und weiterzuentwickeln.

Inhalte:

- Begrüßung, Erwartungen, Ausblicke
- Der Erstkontakt am Telefon
- Praktische Übung *Erstkontakt*
- Einsatz der sieben Fragetechniken am Telefon
- Umgang mit Reklamationen
- Problemsucher oder Lösungsfinder?
- Aktives Zuhören am Telefon
- Argumentation und deren Auswirkungen
- Der sichere Gesprächsabschluss
- Umgang mit verbalen Angriffen
- Praktische Übungen und Feedback

Als weitere Workshops bieten wir an:
- Azubi-Knigge
- Arbeitstechniken und Zeitmanagement für Azubis

Methodik:

moderiertes Gruppengespräch, Diskussion, Übungen mit Selbstreflexion und Feedback

Termin:

30. Oktober 2026
(von 9:00–16:30 Uhr)

Teilnehmer:

Auszubildende
(max. 10 Teilnehmer)

Teilnahmegebühr:

- 320,– € zzgl. MwSt. und Bearbeitungsgebühr

Ort:

modern ausgestattete Schulungs- und Seminarräume in Frankfurt am Main

Trainer:

- Bernd Weißhaupt

Wir führen die Workshops auch Inhouse in Ihrem Unternehmen durch.

Fordern Sie Ihr Angebot an.

Bildungsakademie SLV

Anmeldeformular

Bildungsakademie Spedition,
Logistik und Verkehr e.V.
Eschborner Landstraße 42–50
60489 Frankfurt am Main

Für Rückfragen erreichen Sie uns telefonisch unter
069 970 811–14.
Fax: 069 776 356
info@slv-bildungsakademie.de

Aus meinem/unseren Unternehmen melden wir folgende Auszubildende zum Tagesworkshop *Telefontraining für Azubis* verbindlich an:

Firma

Straße

PLZ | Ort

Ansprechpartner

Telefon

Fax

E-Mail

	Nachname | Vorname	E-Mail-Adresse Teilnehmer
Workshop Telefontraining (30.10.2026)		

Teilnahmegebühr: 320,– Euro zzgl. MwSt. je Teilnehmer. Es fällt eine einmalige Anmelde-/Bearbeitungsgebühr von 20,– € an. Für Mitgliedsunternehmen des Speditions- und Logistikverbandes entfällt diese Bearbeitungsgebühr. Mit der Anmeldung akzeptiert der Teilnehmer bzw. die Teilnehmerin und der Ausbildungsbetrieb die untenstehenden Teilnahme- und Zahlungsbedingungen der Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. (BSH) und bestätigt, diese zur Kenntnis genommen zu haben.

Unterschrift Auszubildende/Auszubildender

rechtsverbindliche Unterschrift Ausbildungsbetrieb

Einwilligung in die Datennutzung zu weiteren Zwecken

Sind Sie mit den folgenden Nutzungszwecken einverstanden, kreuzen Sie diese bitte entsprechend an.
Wollen Sie keine Einwilligung erteilen, lassen Sie die Felder bitte frei.

- ○ Ich willige ein, dass mir die Bildungsakademie SLV postalisch Informationen und Angebote übersendet.
- ○ Ich willige ein, dass mir die Bildungsakademie SLV per Mail Informationen und Angebote übersendet.

Ort, Datum

Unterschrift des Betroffenen

Datenschutzhinweise und Rechte des Betroffenen

Informationspflicht gemäß § 32 BDSG i. V. m. Art 13 DSGVO

Wir verarbeiten personenbezogene Daten grundsätzlich nur gemäß der EU-DSGVO und des nationalen Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Personenbezogene Daten, die wir von Ihnen erheben, werden nur im Rahmen einer vertraglichen Vereinbarung, gesetzlicher Vorschriften (z. B. Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten) oder auf Basis Ihrer Einwilligung gespeichert. Die Dauer der Speicherung erfolgt nur solange, wie es für die entsprechende Vertragsvereinbarung notwendig ist oder es die gesetzlichen Vorschriften vorschreiben. Personenbezogene Daten werden von uns weder an Dritte verkauft noch anderweitig vermarktet. Ihre Daten werden nur auf dem Server in unserer Geschäftsstelle in Frankfurt gespeichert und werden auch nicht in Form von Datensicherungen in Clouds oder auf externen Servern außerhalb Deutschlands gespeichert. Aufgrund unserer Vereinsgröße sind wir nicht verpflichtet, einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen. Ihr Ansprechpartner in allen Fragen zum Datenschutz ist unser Geschäftsführer Thorsten Hölser. Neben den Ihnen im Folgenden gemäß § 34 und 35 BDSG zustehenden Rechten, weisen wir Sie auch auf Ihr jederzeitiges Beschwerderecht bei der für uns zuständigen Aufsichtsbehörde hin: Der hessische Beauftrage für Datenschutz, Postfach 3163, 65201 Wiesbaden, Tel: 0611 14 080, Fax: 0611 1408 611

Auskunft, Berichtigung, Löschung und Sperrung, Widerspruchsrecht

Sie sind gemäß § 34 BDSG jederzeit berechtigt, gegenüber der Bildungsakademie SLV umfangreiche Auskunftserteilung zu den zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu ersuchen. Gemäß § 35 BDSG können Sie jederzeit gegenüber der Bildungsakademie SLV die Berichtigung, Löschung und Sperrung einzelner personenbezogener Daten verlangen. Sie können darüber hinaus jederzeit ohne Angabe von Gründen von Ihrem Widerspruchsrecht Gebrauch machen und die erteilte Einwilligungserklärung mit Wirkung für die Zukunft abändern oder gänzlich widerrufen. Sie können den Widerruf entweder postalisch, per E-Mail oder per Fax an den Vertragspartner übermitteln. Es entstehen Ihnen dabei keine anderen Kosten als die Portokosten bzw. die Übermittlungskosten nach den bestehenden Basistarifen. Zudem verweisen wir auf unsere Datenschutzerklärung, die sie auf unserer Website www.slv-bildungsakademie.de einsehen können

Teilnahme- und Zahlungsbedingungen

Anmeldung | Die Anmeldung zu einer Veranstaltung der Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V. (BSLV) muss schriftlich erfolgen. Mit der Anmeldung erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Zahlungsbedingungen | Teilnehmer, deren Lehrgangsgebühren ganz oder teilweise durch Dritte (beispielsweise den Ausbildungsbetrieb) übernommen werden, haben vor Kursbeginn der BSLV eine entsprechende Kostenübernahmezusage vorzulegen. Als Kostenübernahmezusage gilt ein entsprechender Vermerk auf der Anmeldung hinsichtlich der Rechungsstellung und die Unterzeichnung durch den Ausbildungsbetrieb. Die Teilnehmer erhalten im Falle einer vollständigen Kostenübernahme keine, ansonsten eine anteilige Rechung. Teilnehmer, die bis zu Lehrgangsbeginn keine Kostenübernahmezusage vorlegen, erhalten über sämtliche Gebühren gegebenenfalls zuzüglich der Anmelde- und Bearbeitungsgebühr eine Rechnung. Der Teilnehmer hat die Gebühr für die Lehrveranstaltung dann spätestens bis zu dem in der Rechnung genannten Termin zu bezahlen. Der Zahlungsverzug tritt 3 Wochen nach Zugang der Rechnung ein, ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf.

Veranstaltungsort | Die BSLV legt den Veranstaltungsort fest. Mit der Anmeldung zum *Telefontraining für Azubis* verpflichten sich die Teilnehmer, die Hausordnung des jeweiligen Vermieters einzuhalten, die vor Ort eingesehen werden kann. Bei Verstößen gegen die Hausordnung behält sich die BSLV vor, den Teilnehmer vom Kurs auszuschließen.

Kursausschluss | Die BSLV behält sich vor, Teilnehmer, die die Unterrichtsdurchführung stören, vom Kurs auszuschließen. In diesem Fall ist eine Erstattung der Kursgebühren ausgeschlossen.

Rücktritt | Tritt der Teilnehmer bis 10 Werktage vor Beginn der Lehrveranstaltung, unabhängig aus welchen Gründen, vom Antrag zurück, werden 30 % der vollen Gebühr erhoben. Bei einem Rücktritt bis 5 Werktage vor Beginn der Lehrgangsveranstaltung sind 50 % der vollen Gebühr zu bezahlen. Bereits gezahlte Gebühren werden entsprechend zurückerstattet. Teilnehmer, die danach zurücktreten oder zu den Lehrveranstaltungen nicht oder zeitweise erscheinen, sind grundsätzlich zur Zahlung der vollen Gebühr verpflichtet. Der Rücktritt ist schriftlich an die BSLV zu richten. Die BSLV behält sich vor, einen entstandenen höheren Schaden konkret geltend zu machen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Über zusätzliche Regelungen zum Widerrufsrecht des Verbrauchers bei Fernabsatzverträgen informiert der *Anhang.*

Absage von Lehrveranstaltungen | Veranstaltungen können aus wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen, insbesondere bei Referentenausfall und bei geringer Teilnehmerzahl abgesagt oder verlegt werden. Im Falle der Absage werden bereits bezahlte Gebühren voll zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen für den Teilnehmer nicht.

Referentenwechsel und Wechsel des Veranstaltungsortes | Die BSLV behält sich den Wechsel von angekündigten Referenten und des Veranstaltungsortes aus organisatorischen Gründen vor. Die Qualität der Veranstaltung bleibt dabei gewahrt. Der Teilnehmer ist bei Referenten- und einem Wechsel des Veranstaltungsortes weder zum Rücktritt noch zur Minderung der Teilnehmergebühren berechtigt. Änderungen und Ergänzungen des Kursablaufes bleiben vorbehalten. Ein Wechsel von Referenten oder des Veranstaltungsortes wird den Teilnehmern rechtzeitig mitgeteilt.

Haftung | Unsere Haftung auf Schadensersatz wegen Verzugs und Nichterfüllung ist stets auf den vorhersehbaren Schaden begrenzt. Für entgangenen Gewinn haften wir nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen, es sei denn, sie beruhen unsererseits oder seitens unserer Erfüllungsgehilfen auf Vorsatz, grob fahrlässigem Verhalten oder auf der schuldhaften Verletzung von Kardinalpflichten. Soweit wir danach zum Schadensersatz verpflichtet sind, beschränkt sich diese Verpflichtung stets auf den im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhersehbaren Schaden. Die BSLV übernimmt keine Haftung für in den Unterrichtsräumen abhanden gekommene Kleidungsstücke oder sonstige Gegenstände sowie für Schäden aufgrund der Missachtung der Verkehrssicherungspflicht, die dem Vermieter bzw. Gebäudeeigentümer obliegt.

Anhang | Wenn Sie sich als Verbraucher im Sinne des § 13 BGB zu unseren Veranstaltungen anmelden, haben Sie ergänzend zu unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Widerrufsrecht, sofern der Schulungsvertrag unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln abgeschlossen wird (Fernabsatzvertrag). Verbraucher im Sinne des Gesetzes ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht | Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt nach Erhalt dieser Belehrung in Textform, jedoch nicht vor Vertragsschluss und auch nicht vor Erfüllung unserer Informationspflichten gemäß Artikel 246 § 2 in Verbindung mit § 1 Abs. 1 und 2 EGBGB sowie unserer Pflichten gemäß § 312e Abs. 1 Satz 1 BGB in Verbindung mit Artikel 246 § 3 EGBGB. Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: Bildungsakademie Spedition, Logistik und Verkehr e.V., Eschborner Landstraße 42–50, 60489 Frankfurt, Telefax 069 776 356, info@slv-bildungsakademie.de.

Widerrufsfolgen | Im Falle eines wirksamen Widerrufs sind die beiderseits empfangenen Leistungen zurückzugewähren und gegebenenfalls gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben. Können Sie uns die empfangene Leistung ganz oder teilweise nicht oder nur in verschlechtertem Zustand zurückgewähren, müssen Sie uns insoweit gegebenenfalls Wertersatz leisten. Dies kann dazu führen, dass Sie die vertraglichen Zahlungsverpflichtungen für den Zeitraum bis zum Widerruf gleichwohl erfüllen müssen. Verpflichtungen zur Erstattung von Zahlungen müssen innerhalb von 30 Tagen erfüllt werden. Die Frist beginnt für Sie mit der Absendung Ihrer Widerrufserklärung, für uns mit deren Empfang.

Besondere Hinweise | Ihr Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Vertrag von beiden Seiten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung