



Andrea Blank
Großheidestr. 21
22303 Hamburg
[0 40] 60 00 87 91

STUDIO FÜR

KOMPETENZENTWICKLUNG

SEMINARE FÜR AUSZUBILDENDE

Telefontraining für Auszubildende

- Inhalte:**
- ▶ Hallo, ich bin´s... Die richtige Begrüßung am Telefon
 - ▶ Ton und Stimme machen die Musik
 - ▶ Die sieben Phasen eines Telefongesprächs
 - ▶ Kundenorientiertes denken
 - ▶ Klarheit schaffen durch richtige Fragestellung
 - ▶ Situationsanalyse anhand von Fallbeispielen
 - ▶ Wer, wann, warum? Die Telefonnotiz
 - ▶ Was will ich eigentlich? Gesprächsvorbereitung
 - ▶ Entwicklung eines Telefonleitfadens
 - ▶ Mit Beschwerden und Unhöflichkeit professionell umgehen
- Methoden:**
- ▶ Lehrgespräch
 - ▶ Rollenspiel
 - ▶ Reaktionskartentraining
 - ▶ Analyse von aufgenommenen Telefonaten
- Dauer:** 2 Tage

Lern- und Arbeitstechniken

- Inhalte:**
- ▶ Biologische Grundlagen des Lernens
 - ▶ Neue Erkenntnisse aus der Hirnforschung
 - ▶ Gehirngerechtes Lernen

 - ▶ Analyse des eigenen Lerntyps
 - ▶ Persönliche Lernstrategien entwickeln
 - ▶ Zeitliche Planung und Zeiteinteilung
 - ▶ Tipps gegen Aufschieberitis
 - ▶ Lernblockaden erkennen und überwinden
 - ▶ Stressbewältigung vor Prüfungssituationen
- Methoden:**
- ▶ Kurzvorträge
 - ▶ Lehrgespräche
 - ▶ Erfahrungsaustausch
 - ▶ Einzel- und Gruppenarbeit
 - ▶ Übungen
- Dauer:** 2 Tage



Andrea Blank
Großheidestr. 21
22303 Hamburg
[040] 60008791

SEMINARE FÜR AUSZUBILDENDE

Selbstmanagement am neuen Arbeitsplatz

(3. Lehrjahr vor Antritt des neuen Arbeitsplatzes)

- Inhalte:**
- ▶ Was wird sich verändern?
 - ▶ Ausbau der persönlichen Stärken
 - ▶ Persönliche Strategien zum Abbau von Schwächen
 - ▶ Selbstbild - Fremdbild
 - ▶ Umgang mit Unsicherheiten
 - ▶ Was tun in Konfliktsituationen?
 - ▶ Kritikgespräche konstruktiv nutzen
 - ▶ Der eigene Arbeitsstil
 - ▶ Organisation am Arbeitsplatz
 - ▶ Ziele setzen und verfolgen
- Methoden:**
- ▶ Lehrgespräch
 - ▶ Fallbeispiele
 - ▶ Checklisten
- Dauer:** je nach Tiefe 1 - 2 Tage



Andrea Blank
Großheidestr. 21
22303 Hamburg
[0 40] 60 00 87 91

STUDIO FÜR

KOMPETENZENTWICKLUNG

SEMINARE FÜR AUSZUBILDENDE

Buchführung I (Basiswissen)

- Inhalte:
- ▶ Einführung: Warum müssen Bücher geführt werden?
 - ▶ System der doppelten Buchführung
(Inventar, Bilanz, Bestandskonten, Erfolgskonten, Buchungssätze)
 - ▶ Kontenrahmen und der betriebliche Kontenplan
 - ▶ Belegorganisation
 - ▶ Grundlegende Buchungen in Industrie- und Handelsbetrieben
(Buchung von Ein- und Verkaufsrechnungen, Abschreibungen, Personalaufwendungen, Privatentnahmen)
 - ▶ Was ist die Besteuerung des Mehrwertes und wie wird sie gebucht?

Dauer: 2 Tage

Buchführung II (Basiswissen)

- Inhalte:
- ▶ Buchungen in Industriebetrieben
(Warendurchlauf in Industriebetrieben, Einkauf von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen, Bestandsveränderungen von Erzeugnissen, Bezugskostenkalkulation, Vertriebskosten, Rücksendungen und Nachlässe)
 - ▶ Buchungen in Handelsbetrieben
(Warenein- und Warenverkauf, Bezugskosten, Rücksendungen und Nachlässe)
 - ▶ Scheckbuchungen,
 - ▶ Wechselbuchungen

Dauer: 2 Tage

Buchführung III (Prüfungswissen)

- Inhalte:
- ▶ Wiederholung der wichtigsten Buchungen aus allen Ausbildungsjahren
 - ▶ Jahresabschluss und Auswertung
(Besondere Buchungen zum Jahresabschluss, Abschreibungen auf Forderungen, Zeitliche Abgrenzung, Rückstellungen, Auswertung des Jahresabschlusses)
 - ▶ Prüfungssimulation
 - ▶ Klärung von Teilnehmerfragen

Dauer: 3 Tage