v-ost-skills	
Bezeichnung	Modul 1 (M1): Kundenorientiertes Verhalten am Schalter und Telefon
Zielgruppe	Der Kurs richtet sich an Lernende.
Ziele	• Ich nehme die Anliegen von Kunden/innen am Schalter und am Telefon korrekt und vollständig auf. • Ich wende positive Formulierungen im Kundenkontakt an. • Ich bereite meine Anrufe nach einer Checkliste vor. • Ich führe ausgehende Anrufe für mein Arbeitsgebiet selbstständig durch. • Ich kann eingehende Anrufe an entsprechende Mitarbeiter/innen korrekt weiterleiten. • Ich leite alle relevanten Informationen für einen Rückruf zeitnah weiter.
Inhalt	• Telefonanrufe professionell entgegennehmen • Anrufe planen und durchführen • Kundenorientierte Weiterleitungen und Rückrufe • Positive Formulierung und zu vermeidende Wörter im Kundenkontakt • Gespräche am Schalter • Wichtige Phasen in Gesprächen mit Kunden/innen
Leitung	Daniela Spörri, Ausbildnerin/Projektleiterin fachstelle ostschweiz oder Michael Koch, Geschäftsführer fachstelle ostschweiz
Dauer	1 Tag
Zeiten	jeweils 08.30 bis 12.00 und 13.00 bis 16.30 Uhr
Orte	St. Gallen, Chur
Mitbringen	• Schreibunterlagen • Smartphone • Die restlichen Unterlagen werden am Kurstag abgegeben.
Anmeldung	via Anmeldetool auf unserer Website • Kostenlose Abmeldungen nehmen wir bis 14 Tage vor Kursstart entgegen. Für später eingehende Abmeldungen verrechnen wir die volle Kursgebühr. • Anmeldungen werden nach dem Eingangsdatum berücksichtigt.
Investition	CHF 180.— Die Kosten werden dem Lehrbetrieb direkt in Rechnung gestellt. (Teilnehmer/innen Gemeinden SG: keine Abrechnung über Netz SG)