

"Der erste Eindruck zählt"! Den ersten Eindruck von einem Unternehmen bekommen Kunden, Lieferanten und andere Partner meist beim Empfang. Kompetentes und kundenorientiertes Auftreten ist also an dieser Stelle besonders wichtig.

### Ihr Nutzen

In diesem Seminar lernen die Teilnehmer/innen, was Kunden von kompetenten Empfangsmitarbeiter/innen erwarten, was Kundenorientierung bedeutet und wie Sie Ihren persönlichen und telefonischen Eindruck gestalten können.

### Voraussetzungen

Erfolgreiche Kommunikation~3736  
oder dem entsprechende Kenntnisse.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Hinweise

Zu diesem Thema bieten wir Ihnen begleitende Coaching- bzw. Consultingleistung an.

Version: N/A

### Seminarinhalte

#### Tag 1

- \* Die Herausforderungen am Empfang
  - Begrüßung und Verabschiedung
  - Gleichzeitigkeit von Telefon und persönlichem Kontakt
  - Umgang mit stressigen Situationen
- \* Grundlagen der Kommunikation
  - Informationen empfangen und weitergeben
  - Problembehandlung und Lösungsfindung
  - Kundenorientiertes Verhalten

#### Tag 2

- \* Erscheinungsbild und Repräsentation der Firma
  - Arbeitsplatzgestaltung
  - Kleidungs-Richtlinien
  - Körpersprache
  - Umgang mit Besuchern
- \* Telefonisches Erscheinungsbild
  - Telefonrichtlinien
  - Kundenumgang in der Warteschleife
  - Wenn Mitarbeiter (Betreuer) nicht erreichbar sind
  - Übergabe an meine(n) Kollegin/Kollegen

