

## Erfolgsfaktor Empfang

### Kurzbeschreibung

Für Kunden, Besucher, Bewerber und Gäste ist der Empfang, ob am Telefon oder in Ihrem Eingangsbereich, die Visitenkarte des Unternehmens. Der erste Eindruck entscheidet in wenigen Sekunden über Sympathie oder Antipathie – auch zum Unternehmen. Professionelle, serviceorientierte und verbindliche Betreuung prägt sich ein, sie wirkt als entscheidender Imageträger. Im Training lernen Ihre EmpfangsmitarbeiterInnen, wie ein sympathischer, kompetenter Empfang zu einem wichtigen Werbeträger für das Unternehmen wird.

### Ziele

- + Verbesserung der Servicequalität (Professionelle, serviceorientierte und verbindliche Betreuung von Kunden, Lieferanten und Schulungsteilnehmern) im Empfang (Präsenz und Telefon)
- + für interne, wie externe Kunden und Lieferanten durch einen sympathischen und kompetenten Empfang den Qualitätsanspruch und die Philosophie des Unternehmens wieder zu spiegeln

### Inhalte

Die Themenschwerpunkte werden im Vorfeld zum Training, auf Basis Ihrer Aufgabenstellungen, gemeinsam mit Ihnen definiert und festgelegt. Sie erhalten Ihr persönliches Trainingskonzept. Denkbar sind folgende Inhalte:

- ✓ **Erscheinungsbild und 1. Eindruck**
- ✓ Was wirkt auf andere und wie kann ich die Wirkung positiv beeinflussen?
- ✓ Persönliches Auftreten, Körpersprache und Kleidung – optischer Auftritt
- ✓ Servicebereitschaft, Kontakt- und Begrüßungsphase
- ✓ Einheitliche Begrüßung am Telefon
- ✓ Professionelle Freundlichkeit und positive Ausstrahlung
- ✓ Innere Einstellung und klares Rollenverständnis – um sich und das Unternehmen gewinnbringend zu (re)präsentieren
- ✓ **Serviceorientierte Kommunikation am Empfang**
- ✓ Kundenfragen richtig verstehen – offene Fragen
- ✓ **Schaffen eines positiven Gesprächsklimas**
- ✓ Umgang mit unterschiedlichen Besuchertypen (Kunden, Dienstleister, Lieferanten, Kollegen)
- ✓ Die Kunst des „Small Talks“
- ✓ **Die Macht der Sprache: positive Formulierungen**
- ✓ Umgang mit kritischen Gesprächspartnern
- ✓ Einblicke ins Beschwerdemanagement – Kommunikationspsychologie
- ✓ Gesprächsführung bei Beschwerden
- ✓ Souveränes reagieren bei (persönlichen) Angriffen
- ✓ Lösungsorientierte Gesprächsführung
- ✓ **Umgang mit Stress**
- ✓ Unter Zeitdruck arbeiten – Prioritäten setzen
- ✓ **Umgang mit Mehrfachanforderungen: Koordination von Telefon und Publikumsverkehr**



Fordern Sie Ihr individuelles Angebot an.  
Ihr persönlicher Ansprechpartner:  
Jürgen Renz      [juergen.renz@finderlohn.de](mailto:juergen.renz@finderlohn.de)      07164/94 99 030  
© Finderlohn Personalentwicklung GmbH & Co. KG \* Schützenstrasse 28 \* 73110 Hattenhofen

Im Wissenstransfer erarbeiten die Teilnehmer eingebrachte Praxisfälle. Die Teilnehmer erhalten unmittelbare Reflektion auf Ihr Auftreten und Handeln. (Action-based learning)

<b>Dauer:</b>	2 Tage
<b>Teilnehmer:</b>	Maximal 10
<b>Zielgruppe:</b>	Mitarbeiter