

Anmeldung, Empfang, Rezeption als Visitenkarte des Hauses

Kunden optimal empfangen und betreuen

SEMINAR

12. März 2020, Beginn 9:00 Uhr
An der Akademie 5, 73760 Ostfildern
Veranstaltung Nr. 33447.00.025

IHRE REFERENTIN

E. Schulz

BESCHREIBUNG

Wenn Kunden oder Gäste Ihr Unternehmen betreten, vermittelt der Empfang den ersten prägenden und nachhaltigen Eindruck. Konsequente Kundenorientierung und die gute und professionelle Betreuung von Besuchern wirkt imagebildend.

ZIEL DES SEMINARS

In diesem Seminar lernen Sie, sich auf unterschiedliche Kunden einzustellen und in Wort und Tat richtig zu reagieren. Eine gute Ausstrahlung und die richtigen Prioritäten verschaffen Ihnen Souveränität und damit mehr Sicherheit auch im Umgang mit schwierigen Kunden und in Stresssituationen. Am Telefon verhalten Sie sich selbstsicher und angemessen.

Methodik

- > Vortrag
- > Diskussion
- > Übungen
- > Arbeit in Kleingruppen

TEILNEHMERKREIS

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Empfangsbereich, Rezeption, Anmeldung und Pforte, sowie alle Personen, die Umgang mit Gästen und Kundenbetreuung innerhalb des Unternehmens haben

SEMINARTHemen IM ÜBERBLICK

Donnerstag, 12. März 2020

9:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00 Uhr

Auftritt und Wirkung

- > äußeres Erscheinungsbild, Stil und Etikette
- > Körpersprache

Der Kunde als Gast

- > richtig empfangen und betreuen
- > Telefon und Publikumsverkehr koordinieren
- > kundenorientiert kommunizieren
- > Small Talk

Erfolgreiche Gesprächsführung

- > professionelles Verhalten am Telefon
- > Umgang mit „schwierigen“ Menschen und kritischen Situationen
- > Verhalten bei Beschwerden und Reklamationen

- > Konfliktbewältigung in Stresssituationen
- > Prioritäten setzen unter Zeitdruck
- > Selbstmanagement und Umgang mit Stress

REFERENTEN

Elke Schulz

Elke Schulz ist seit 1986 als Lehrkraft im Bereich Aus- und Weiterbildung tätig. Sie arbeitete zwanzig Jahre in den Bereichen Verkauf, Marketing, Kommunikation und Prozessoptimierung in verschiedenen Führungspositionen auf nationaler und internationaler Ebene. Mit ihrem Unternehmen eskomed – Kommunikation und Prozessoptimierung berät, trainiert und begleitet Elke Schulz Abteilungen und Personen in Krankenhäusern und Unternehmen und verbessert so die Zusammenarbeit zur Zufriedenheit aller Beteiligten. Sie wurde seit 2014 mehrfach vom Ministerium für Wirtschaft und Energie als VORBILDUNTERNEHMERIN ausgezeichnet, zuletzt 2019.

TERMINE UND PREISE

Die Seminarteilnahme beinhaltet Verpflegung und ausführliche Seminarunterlagen. Die Kosten betragen pro Teilnehmer 610,00 EUR (MwSt.-frei), inklusive aller Extras.

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Heike Baier

anmeldung@tae.de

Telefon: +49 711 34008-23

Telefax +49 711 34008-27

Technische Akademie Esslingen e.V.

An der Akademie 5, 73760 Ostfildern

Gerne übernehmen wir auch die Buchung Ihres Hotelzimmers.

Sie finden unsere AGB unter: <https://www.tae.de/die-tae/agb/>