

Professioneller Kundenservice am Empfang

Vermitteln Sie Kompetenz!

- ▶ Der erste Eindruck – Kundenorientierung
- ▶ Mit Ihrer Sprache zeigen Sie Kompetenz
- ▶ Umgang mit Stresssituationen



Sabine Kramer

Ihr Nutzen

Ein kompetenter Empfang weckt beim Kunden sofort die Aufmerksamkeit.

Hier erlebt der Besucher Kunden- und Serviceorientierung und lernt die Corporate Identity des Unternehmens kennen. Welche Pro-Aktivität wird von der Empfangsassistenten erwartet?

Kompetenz und Kundenorientierung bilden den Schwerpunkt in diesem Seminar – ein Aktionsplan rundet das Seminar ab.

Wichtig für

Alle MitarbeiterInnen, die am Empfang tätig bzw. erste AnsprechpartnerIn für Kunden und Besucher sind.

Ihr Plus

**Ein Aktionsplan unterstützt
Sie bei der Umsetzung**

Seminarinhalt

Der erste Eindruck – Kundenorientierung

- Sichtbare Kompetenz – Eindrucksvolle Wirkung
- Kundenorientierung passiert in den ersten Sekunden
- Wie vermitteln wir dem Besucher einen positiven ersten Eindruck?
- Kompetente Begrüßungssätze – Aktives Zuhören!
- Körpersprache, die ankommt: Mimik – Gestik – der offene Blickkontakt
- Grüßen, Begrüßen – die zeitgemäße Vorstellung
- Ein Small Talk sorgt für Kundenbindung!
- Gästebewirtung: Das 1x1 der Etikette!
- Das äußere Erscheinungsbild: „Dresscode als Sprache der nonverbalen Kommunikation“ – erzielen Sie Sympathiewert

Mit Ihrer Sprache zeigen Sie Kompetenz

- Die zeitgemäße Begrüßung am Telefon – Die gekonnte Meldung
- Wie funktioniert Kommunikation am Telefon?
- Sachebene, Beziehungsebene, Zielaspekt
- Mit Fragetechniken zeigen Sie Serviceorientierung!
- Die Wünsche der Kunden bilden den Mittelpunkt!
- Persönliche Kompetenzsätze sorgen für eine individuelle und persönliche Telefonsprache gegenüber dem Kunden!
- Unterschiedliche Gesprächspartner – Unterschiedliche Gespräche!
- Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Wie zeige ich den Dienstleistungsgedanken?
- Wie spreche ich effizient und bestimmt am Telefon?

Umgang mit Stresssituationen

- Kunden, viele Telefongespräche – die Arbeit auf dem Schreibtisch beginnt sich zu stapeln: Welche Systematik ist geeignet für den Empfang?
- Schaffen Sie sich Freiräume und Struktur!
- Der Kunde steht im Mittelpunkt – wie behalte ich die Übersicht über die Prioritäten?

Ein Aktionsplan rundet das Seminar ab.

Methodik

Wissensinput, Analyse einzelner Situationen, Gruppenarbeit, Rollenspiel

Ihre Referentin

Sabine Kramer hat langjährige Erfahrungen als Assistentin im Vertrieb und in der Geschäftsleitung. Seit 1997 ist sie als selbstständige Trainerin und Beraterin in Österreich und Deutschland tätig. Spezialgebiete: Sekretariat / Assistenz, Kommunikation und Korrespondenz, Zeit- und Selbstmanagement, Informations-, Projekt-, Tagungs- und Travelmanagement, Call-Center-Management

Termine/Ort

Dienstag, 22. Oktober 2019
oder

Donnerstag, 26. März 2020
jeweils

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

Seminargebühr (exkl. 20 % MWSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee, Pausenerfrischungen, Mittagessen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 535,- pro Person
€ 475,- für Personen aus allen Unternehmen, die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem Seminarbeginn ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich.

Information

zur Organisation: Customer Service, +43 1 533 86 36-26
zum Inhalt: Christa Prassl, +43 1 533 86 36-20
christa.prassl@opwz.com



Anmeldung

anmeldung@opwz.com | Fax: +43 1 533 86 36-36 | www.opwz.com
ÖPWZ – Österreichisches Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeits-Zentrum
1010 Wien, Rockhgasse 6

Professioneller Kundenservice am Empfang

22. Oktober 2019 | SF 910 163
26. März 2020 | SF 003 163

Titel | Vor- und Zuname | Funktion

Unternehmen | Branche | MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift | Rechnungsadresse

Telefon | Fax | E-Mail

Datum | Unterschrift