

Professioneller Kundenservice am Empfang

Vermitteln Sie Kompetenz!

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



Sabine Kramer

Ihr Nutzen

Kundenorientierung startet in den ersten Sekunden. Ein kompetenter Empfang erweckt sofort positive Aufmerksamkeit und weckt beim Kunden ein Gefühl der Wertschätzung. Beim Empfang erlebt der Besucher unmittelbar und direkt Kunden- und Serviceorientierung und lernt die Corporate Identity des Unternehmens kennen.

Welche Pro-Aktivität wird von der Empfangs-Assistenz erwartet?

Erfahren und trainieren Sie in diesem Seminar, wie Sie den Kunden mit Kompetenz und erlebbarer Kundenorientierung begegnen – für einen gelungenen ersten Eindruck und erfolgreiche Geschäftsabschlüsse.

Wichtig für

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

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 Sympathie

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

Termin/Ort

Donnerstag, 15. April 2021
ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar von 9:00 bis 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockgasse 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: Heike Penka, +43 1 533 86 36-17
heike.penka@opwz.com



Anmeldung

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

Professioneller Kundenservice am Empfang

15. April 2021 | SF 104 662

Titel | Vor- und Zuname | Funktion

Unternehmen | Branche | MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift | Rechnungsadresse

Telefon | Fax | E-Mail

Datum | Unterschrift