



## Empfang & Telefonzentrale: Die Visitenkarte Ihres Unternehmens

Der Besucherempfang und die Telefonzentrale sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Hier nimmt Ihr Kunde Kontakt mit Ihnen auf und verschafft sich den ersten Eindruck von Ihrem Unternehmen. Dieser Eindruck muss so positiv, kundenorientiert und professionell wie nur möglich sein. Vermitteln Sie Ihrem Kunden das Gefühl von Aufmerksamkeit und Kompetenz.

Doch wie können Mitarbeiter/innen der Zentrale oder des Empfangs innerhalb einer kurzen Zeitspanne dem Kunden das Gefühl von Interesse, Kompetenz und Aufmerksamkeit geben? Wie gewinnen Sie allein durch Ihre Stimme und Wortwahl? Wie können Sie sicher schwierige Situationen gekonnt meistern?

Praxisorientiert erhalten Sie eine sichere Grundlage für eine positive und kundenorientierte Ausstrahlung.

### Inhalte:

- Meine Rolle als Sympathie- und Werbeträger des Unternehmens
- Die Visitenkarte Ihres Unternehmens - Der Arbeitsplatz: Rezeption und Empfang
- Wie wirke ich am Telefon und im persönlichen Kontakt?
- Die perfekte Außenwirkung: Der stilvolle Umgang mit Kunden am Empfang und am Telefon
- Grundlagen der Kommunikation und ihre Bedeutung
- Gewinnen Sie ab der ersten Sekunde: Die perfekte Meldeformel
- Die Besonderheit der Kommunikation am Telefon
- Wie gibt man ein Gespräch richtig weiter?
- Hilfestellungen kunden- und serviceorientiert anbieten
- Schwierige Situationen gekonnt meistern
- Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern

**Zielgruppe:** Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Empfang, Rezeption, Pforte, Anmeldung

**Methodik:** Trainerinput mit vielen Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeiten, Analyse und Übungen von Praxisbeispielen, Kommunikationsübungen, hoher Praxistransfer für Ihren beruflichen Alltag



**Seminarzeiten:** 2-Tages-Seminar  
1. Schulungstag von 10.00 Uhr bis 17.30 Uhr  
2. Schulungstag von 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

<b>Seminartermine:</b>	Berlin	21.-22.07.2011	13.-14.02.2012
	Hamburg	28.-29.11.2011	10.-11.05.2012
	Köln	26.-27.09.2011	26.-27.03.2012
	Stuttgart	10.-11.10.2011	23.-24.04.2012
	München		16.-17.01.2012

**Seminarpreis:** pro Person 820,- € zzgl. MwSt einschließlich:

- Umfangreiche Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Tagen in ausgewählten Hotels
- Mittagessen vom täglich wechselnden Lunchbuffet oder 3-Gang-Menü
- Kaffeepausen vormittags und nachmittags:  
Kaffee / Tee, saisonaler Obstkorb und Backspezialitäten
- Tagungsgetränke unbegrenzt

**Inhouse Seminar:** Mehr und mehr gewinnen Inhouse Schulungen aufgrund ihrer zahlreichen Vorteile an Bedeutung. Unser Tagessatz beträgt 1.000 € - 1.200 € zzgl. MwSt. einschließlich:

- Detaillierte Trainingsunterlagen, Schreibblöcke und Stifte
- Qualifiziertes Teilnehmerzertifikat
- Reisekosten und Spesen des Trainers
- Teilnehmerzahl bis 10 Personen

**Haben Sie Fragen? Bitte sprechen Sie uns an.**

Wir helfen Ihnen gerne weiter:

Tel. +49 7141 91132 -01  
Mail [info@modul-training.de](mailto:info@modul-training.de)