Erfolgsfaktor Empfangsbereich

Rezeption, Anmeldung und Empfang als Aushängeschild Ihres Unternehmens

Der Empfangsbereich ist das Aushängeschild des Unternehmens und muss zu jederzeit professionell „funktionieren“. Allerdings kann das vor allem in stressigen Situationen eine echte Herausforderung sein.

In diesem Seminar gewinnen Sie neue Impulse und effektive Techniken für einen erfolgreichen Umgang mit den täglichen Herausforderungen im Empfangsbereich.

Aus dem Inhalt

- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Persönliches Erscheinungsbild und Auftreten
- Informationsmanagement am Empfang
- Kommunikation: Stimme, Sprache, Körpersprache
- Selbstmanagement – Prioritäten setzen unter Zeitdruck
- Umgang mit Stress und kritischen Situationen
- Richtiges Verhalten bei Spannungen und Konflikten

Online-Seminare

15.03.2024, 9-17 Uhr
oder
16.07.2024, 9-17 Uhr

Seminarnummer: 007 026

Teilnahmegebühren
Einzelbuchung: 675 €
Doppelbuchung u. mehr: 595 €
(Gebühren immer pro Teilnehmer + MwSt.)

Technische Voraussetzungen
Für unsere Online-Seminare benötigen Sie einen PC/Notebook mit Webcam, Mikro + Lautsprecher (alternativ Headset). Idealer Browser: Google Chrome. Edge, Safari und Firefox gehen aber auch.

Ihre Referentin: Brigitte Graf

Brigitte Graf ist zertifizierte Trainerin nach dem European communication certificate® und bereits seit 20 Jahren erfolgreich in der Weiterbildung von Fach- und Führungskräften unterschiedlicher Unternehmensbereiche tätig. Sie verfügt über umfassendes Know-how in den Disziplinen Rhetorik, Kommunikation, Selbstmanagement und Persönlichkeitsentwicklung. Der Trainingsstil von Brigitte Graf lässt sich am ehesten wie folgt beschreiben: fachkompetent, authentisch, motivierend!

Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an. Ordern Sie gleich Ihr Angebot

© IAM Akademie

Seminarinhalte

Arbeitsplatzorganisation und persönliches Auftreten – Der erste Eindruck zählt
- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Äußeres Erscheinungsbild und persönliches Auftreten
- Bedeutung der Körpersprache
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Die wichtigsten Regeln zu Stil und Etikette

Organisation und Ablauf am Empfang
- Häufige Schwachstellen
- Informationsmanagement am Empfang
- Ablauforganisation in schwierigen Situationen
- Vermeidung von „Leerlauf“
- Hilfen für Kunden bei Wartezeiten

Selbstmanagement, Stressbewältigung und kundenorientiertes Verhalten
- Prioritäten setzen unter Zeitdruck
- Kundenwünsche erkennen
- Richtiges Verhalten bei Beschwerden oder Reklamationen
- Erwartungen von Mitarbeitern und Vorgesetzten

Grundregeln der Kommunikation im Empfangsbereich
- Richtig verstehen durch aktives Zuhören
- So schaffen Sie ein angenehmes Gesprächsklima
- Rhetorische Mittel beim Empfang
- Gefühle, Erwartungen und Befindlichkeiten erkennen und individuell reagieren
- Fit am Telefon – Das richtige Telefonverhalten
- Umgang mit schwierigen Kunden und kritischen Situationen
- Verhalten bei Spannungen und Konflikten

Anmeldung

Fax 05931 - 49355 99

Erfolgsfaktor Empfangsbereich (SemNr. 007 026)

Bitte Termin eintragen (s. Vorderseite): _____

Teilnehmer

Vor- und Zuname

Firma

Abteilung

Funktion

Straße oder Postfach

PLZ + Ort

E-Mail

Tel.

Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)

Vor- und Zuname

Abteilung

Datum + Unterschrift

Mit der Anmeldung werden die AGB´s und Datenschutzerklärung der IAM Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter www.iam-akademie.de

Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?

☐ an den Teilnehmer ☐ an den Anmelder

IAM Akademie
Nödiker Str. 110, 49716 Meppen
Tel. +49 5931 49355 0
Fax +49 5931 49355 99
E-Mail: kontakt@iam-akademie.de