

## Kundenservice am Empfang – professionell und gewinnend

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Der Empfang ist der Dreh- und Angelpunkt sowie die Visitenkarte eines jeden Unternehmens. Hier laufen die Fäden zusammen und es entsteht der Erstkontakt. Neben fachlicher Kompetenz und Professionalität sind die positive Grundhaltung gegenüber den Kunden sowie die persönliche Ausstrahlung wichtige Faktoren. Grundvoraussetzung ist zudem der wertschätzende Umgang auch mit schwierigen Kunden zum Beispiel bei Beschwerden. Das Ziel dieses Trainings ist es, Ihnen Handwerkszeug zu geben, so dass Sie mit Freude die an Sie gestellten Anforderungen meistern.

### Ihr Nutzen

Sie lernen, Ihre internen und externen Kunden jederzeit professionell - im persönlichen und telefonischen Kontakt - zu empfangen und zu unterstützen. Sie lernen Methoden kennen, wie Sie mit Stress bei Mehrfachanforderungen umgehen. Kundenorientierte Kommunikationstechniken helfen Ihnen, Gespräche souverän und lösungsorientiert zu führen, auch wenn die Situation einmal schwierig ist. In praktischen Übungen erhalten Sie Feedback, das Sie bei der Reflexion Ihrer persönlichen Wirkung unterstützt. Am Ende des Seminars werden Sie neue Erkenntnisse und Verhaltensstrategien mitnehmen, die Sie in der Praxis direkt anwenden können.

### Inhalte

- Kundenorientierung am Telefon und im Vis-à-vis am Empfang: Was bedeutet das für uns?
- Auftritt gegenüber dem Kunden:
  - Der erste Eindruck zählt – Wirkung von Stimme, Sprache, Mimik und Gestik
  - Auf Augenhöhe kommunizieren: wertschätzende Grundhaltung im Kundenkontakt
  - Aufmerksamkeit signalisieren durch aktives Zuhören und gezielte Fragetechniken
- Kunden begeistern: auf die kleinen Dinge kommt es an!
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen:
  - Die Beschwerde als Chance sehen
  - Positive Kommunikation – Reiz- und Negativformulierungen vermeiden
  - Umgang mit Stress und Mehrfachanforderungen

### Zielgruppe

Alle Personen der Abteilungen Empfang, Rezeption, Service-/Infopoint, Sekretariat

### Methoden

Kurzer Trainerinput, Gruppen- und Einzelarbeiten, Gesprächsübungen und -simulationen, Diskussionen und Erfahrungsaustausch

### Hinweise

Max. Teilnehmerzahl: 10 Personen

Dauer: 2 Tage

Termine Aktuelle Termine und Preise entnehmen Sie bitte unserer Internetseite:  
[Kundenservice am Empfang - professionell und gewinnend](#)

Seminarkennziffer E26