

Kundenfreundlicher Empfang von Besuchern und Anrufern

Seminar
K 14

Die Art und Weise, wie ein Besucher oder Anrufer von der ersten Kontaktperson empfangen wird, trägt maßgeblich dazu bei, wie er die gesamte Organisation und deren Mitarbeiter beurteilt und in welcher Stimmungslage er die nachfolgenden Gespräche führt. Somit kann dieser Erstkontakt über Erfolg oder Misserfolg einer Kundenbeziehung entscheiden.

Erste Anlaufstellen sind in der Regel die Telefonvermittlung und die Pförtnerloge bzw. Anmeldung oder Rezeption. Sie sind sozusagen die Visitenkarten des Hauses und tragen als solche eine leider oft unterschätzte Verantwortung.

Diese Aufgabe erfolgreich wahrnehmen zu können, setzt ein positives Selbstverständnis sowie Verantwortungsbewusstsein voraus und erfordert ein freundliches und partnerorientiertes Gesprächsverhalten.

Seminarziel Den Teilnehmern wird klar, wie wichtig ihre Tätigkeit für das Firmenimage und die Kundenkontakte ist. Sie erkennen, wie sehr ein freundlicher Umgang mit Besuchern bzw. Anrufern dem Unternehmen, aber auch ihrer eigenen Arbeitszufriedenheit nützt. In Übungen wird ihnen die Wirkung ihres Gesprächsverhaltens bewusst. Sie lernen es zu optimieren und erproben neue Verhaltensweisen.

Inhalte

- Empfang und Telefonvermittlung als Visitenkarten der Firma
- Wünsche und Erwartungen von Besuchern bzw. Anrufern
- Auftreten, Körperhaltung und Kleidung im Empfang
- Ein Lächeln kostet nichts, bringt aber viel
- Am Telefon: Mit der Stimme lächeln!
- Begrüßung und Eingangsfrage
- Verständnisvolles Zuhören, helfendes Nachfragen
- Zweckdienliches und unmissverständliches Formulieren
- Nonverbale Ausdrucksmittel
- Eindeutige und hilfreiche Auskünfte
- Verständnisvoller Umgang mit Beschwerdeführern
- Aggressionsabbauendes Gesprächsverhalten

Methodik Die Lehrinhalte werden in Vorträgen, Diskussionen und Gruppenarbeiten vermittelt. In Rollenspielen und Telefonübungen werden verschiedene Gesprächs- und Verhaltenstechniken geübt. Literaturhinweise und schriftliches Begleitmaterial ergänzen die Kenntnisvermittlung.

Teilnehmer Personen, die häufiger Besucher oder Anrufer zu empfangen und ihnen weiterzuhelfen haben. Maximal 12 Teilnehmer/innen.