

## WEB- SEMINAR

### „EMPFANGSASSISTENZ – KOMPETENZDARSTELLUNG UND KUNDENORIENTIERUNG“

#### INHALT UND ZIEL

Ein kompetenter Empfang weckt bei dem Mandanten sofort seine Aufmerksamkeit. In diesen Momenten können Kundenorientierung und Service sofort umgesetzt werden. Jetzt soll sich der Besucher als Gast und im Mittelpunkt fühlen. Die Aufgabe der Empfangsassistenten soll Interesse zeigen und aktiv auf die jeweiligen Wünsche des Mandanten eingehen. „Pro-Aktivität“ in diesen Situationen zu vermitteln bedeutet ein „Herzliches Willkommen“ für den einzelnen Besucher. Kompetenzdarstellung und Kundenorientierung bilden den Schwerpunkt in diesem Seminar - ein Aktionsplan rundet dieses Seminar ab.

#### Empfangsassistenten - Kompetenzdarstellung und Kundenorientierung

- Serviceorientierung passiert schon in den ersten Sekunden
- Wie kann ein erster Eindruck dem Besucher positiv vermittelt werden? Körpersprache, die ankommt: Mimik – Gestik – der offene Blickkontakt Grüßen, Begrüßen – die zeitgemäße Vorstellung
- Small Talk sorgt für eine Kundenbindung!
- Das äußere Erscheinungsbild: „Dresscode als Sprache der nonverbalen Kommunikation“ – wie zeige ich meinen persönlichen Stil?
- Die zeitgemäße Begrüßung am Telefon - Eine gekonnte Meldung
- Mit Fragetechniken vermitteln Sie einen Servicegedanken!
- Persönliche Kompetenzsätze sorgen für eine individuelle und persönliche Telefonsprache gegenüber dem Mandanten



A C A D E M Y  
Akademie für Bildung und Wissenschaft

- Unterschiedliche Gespräche – unterschiedliche Gesprächspartner!
- Wie wende ich souverän den Dienstleistungsgedanken ein?
- Wie spreche ich effizient? Wie vermeide ich, Unsicherheit zu zeigen?
- Umgang mit Stresssituationen:
- Verschiedene Mandanten, viele Telefongespräche – die Tätigkeit auf dem Schreibtisch beginnt sich zu stapeln:
- Welche Arbeitssystematik ist geeignet für den Empfang?
- Schaffen Sie sich Freiräume und eine Struktur!

METHODIK:

*WISSENSINPUT, ANALYSE EINZELNER SITUATIONEN, COACHING, GRUPPENARBEIT*

TERMIN:	14.07.2021
UHRZEIT:	09:00 – 12:30 UHR
KOSTEN:	EUR 229.- exkl. Ust.
ANMELDEFRIST:	07.07.2021



A C A D E M Y  
Akademie für Bildung und Wissenschaft

## VORTRAGENDE



Frau Sabine Kramer

Sabine Kramer besitzt langjährige Erfahrungen als Assistentin im Vertrieb und in der Geschäftsleitung. Seit 1997 ist sie als selbstständige Trainerin und Unternehmensberaterin tätig. Die Seminare finden in Deutschland, Österreich und Südtirol statt. Sie verfügt über die Qualifikationen eines zertifizierten systemischen Business-Coach (IHK) und einer zertifizierten Social Media Managerin.

Ihre Spezialgebiete sind:

Kundenorientierung – Kommunikation - Kompetenz im Office.  
Weitere Themenschwerpunkte sind Moderationen und Konzepte für Fachtagungen einzelner Bundesländer in Österreich.

Mit dem Buch „Das professionelle 1 x 1 im Office-Management“ hat sich Sabine Kramer einen Namen als „Praxis-Autorin“ gemacht.

Anmeldungen bitte unter: [office@abwacademy.eu](mailto:office@abwacademy.eu)

Wichtiger Hinweis: Die Teilnehmerzahl für dieses Online-Seminar ist auf 10 Personen begrenzt.