

3149 Souverän in Front Office und Kundenempfang

Die sympathische Telefonstimme und der kompetente Empfang sind wesentliche Werbeträger eines Unternehmens. Für den ersten Eindruck beim Kunden ist das Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung. Im Seminar „Souverän in Front Office und Kundenempfang“ erarbeiten die Teilnehmer, wie sie ihre Aufgaben mit dem Kunden professionell und kundenfreundlich erfüllen können.

Die Zielgruppe:

Sekretärinnen, Sachbearbeiterinnen, Assistentinnen

Die Inhalte:

Unternehmensphilosophie (Corporate Identity)

- Innere Einstellung
- Der erste Eindruck
- Mitarbeiter - die Visitenkarte des Unternehmens

Kundenfreundliches Verhalten

- Erwartungen an Servicegeber
- Grüßen, Begrüßen und Vorstellen
- Signale für Kompetenz, Aufmerksamkeit und Gastfreundlichkeit
- Interne und externe Kunden

Office Etikette

- Erscheinungsbild
- Körpersprache und Stimme

Kundenorientiertes Telefonieren

- Begrüßung und der Kundename
- Aktives Zuhören
- Positive Formulierungen und aktive Sprache
- Professionell weiter verbinden

Arbeitsmittel

- Telefonnotiz
- Nebentätigkeiten

Abgrenzen und charmant »nein« sagen

Das Ziel:



Kursbuchung und weitere Details unter **3149** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe

3149 Souverän in Front Office und Kundenempfang

In Zukunft setzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Stimme bewusster ein und hören ihren Besuchern und Anrufern aktiver zu. Sie stellen gezielte Fragen und ihr positiver Sprachgebrauch verstärkt eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Ihr sicherer Umgang mit Besuchern verschafft ihnen Gelassenheit und Souveränität.



Kursbuchung und weitere Details unter **3149** im WIFI-Kundenportal:
www.wifi.at/ooe