



## Der Empfang

- die Visitenkarte Ihres Unternehmens

### Zielgruppe:

- Praxis-Seminar für alle Mitarbeiter aus dienstleistungsorientierten Bereichen (z.B. Gastronomie, Hotellerie, Verkauf, Arztpraxen), die aktiven und direkten Kundenkontakt haben.

### Was bedeutet Servicequalität heute? Und was ist der Zündstoff für Kundenbindung?

Nur wer begeisterte Mitarbeiter hat, spielt im Dienstleistungsbereich in der Champions-League.

Für Kunden, Gäste und Patienten ist der Empfang/die Anmeldung zentrale Anlaufstelle und damit das Aushängeschild und Spiegelbild des Unternehmens. Dreh- und Angelpunkt am Empfang sind Ihre Mitarbeiter. Als direkte Ansprechpartner machen sie Ihr Unternehmen erlebbar: im direkten Kundenkontakt, beim persönlichen Service und durch die reibungslose Gestaltung organisatorischer Abläufe.

Der erste Kontakt mit Ihren Mitarbeitern entscheidet, ob aus der kurzfristigen Begegnung eine langlebige Kundenbeziehung wird.

Uns interessieren Kopf und Herz Ihrer Mitarbeiter. Wir entflammen Teamgeist für ein starkes Team, in dem es Spaß macht, zu arbeiten und trainieren ihre Mitarbeiter an der Front. Sie entwickeln ein klares Rollenbewusstsein, erlernen praxisnahe, zeitgemäße Umgangsformen und zielgerichtete Kommunikationsstrategien. Für einen professionellen Auftritt als Markenbotschafter Ihres Unternehmens.

**Schwerpunkte:**

- Teamleistung und Zusammenarbeit
- Authentizität und Rollenbewusstsein
- Kommunikation und Gesprächsführung
- zeitgemäße Umgangsformen
- Image- und Außenwirkung

**Methoden:**

- Trainerinput
- Workshoparbeit
- Übungen / Rollenspiele
- Fallbeispiele der Teilnehmer/innen

**Seminardauer:**

1 Tag, 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr inklusive Pausenzeiten

**Teilnehmerzahl:**

max. 12 Teilnehmer/innen

**Seminarort:**

in unserem Partnerhotel oder an einem Ort Ihrer Wahl

**Gerne erstellen wir für Ihr Unternehmen ein individuelles und branchenspezifisches Angebot.**