

# Telefondienst und Empfang als Visitenkarte des Unternehmens

<b>Zielgruppe</b>	Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter an der Rezeption von Unternehmen und Verwaltungen.
<b>Inhalt</b>	<p>Telefonzentrale und Empfang sind für die Einstimmung der Kunden von entscheidender Bedeutung. Der sympathische Telefondienst ist ein wichtiger Werbeträger und der kompetente Empfang kann entscheidend mithelfen, geschäftliche Kontakte wirksam vorzubereiten. Die Mitarbeiter sollen kundenorientiert handeln, das heißt höflich und freundlich aber dennoch gezielt und zügig informieren und vermitteln.</p> <p>Folgende Inhalte werden im Einzelnen vermittelt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Arten der Kommunikation</li><li>▪ Besonderheiten der persönlichen und telefonischen Kommunikation</li><li>▪ Erwartungen von Besuchern</li><li>▪ erster Eindruck</li><li>▪ Wirkung der eigenen Persönlichkeit und des Umfeldes</li><li>▪ richtiges Melden am Telefon</li><li>▪ Außenwirkung des Starts</li><li>▪ kundenorientiertes und zielgerichtetes Verhalten bei der Vermittlung</li><li>▪ richtige Gesprächsführung und Fragetechnik am Telefon und am Empfang</li><li>▪ Bedeutung der Namen</li><li>▪ Wirkung am Telefon<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Stimme und Ton</li><li>▪ Lächeln am Telefon</li><li>▪ Sprechweise</li><li>▪ Ausdruck</li><li>▪ positive Redewendungen</li></ul></li><li>▪ Kundenwünsche und -erwartungen erfragen</li><li>▪ taktisches Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitern</li></ul>
<b>Dauer</b>	8 Unterrichtsstunden
<b>Kosten</b>	200,00 Euro
<b>Termin</b>	24.10.2012, von 09:00 - 16:30 Uhr
<b>Ort</b>	Aachen