

Tagesseminar:



Guten Tag – und weiter?
Telefon- und Front-Desk-Schulung

Ziel:

Dieses Training ermöglicht den Mitarbeitern, das Firmenimage und das Selbstverständnis Ihres Hauses sicher zu repräsentieren und zu präsentieren.

Beschreibung:

Eingänge, Haustüren, Türschilder vermitteln erste optische Eindrücke über die Gastfreundlichkeit eines Hauses. Noch wichtiger aber ist, wer uns öffnet, das erste Gesicht, die erste Stimme hinter der Tür! Denn hier entstehen sympathische Bindungen.

In einem Unternehmen sind Empfang (Front-Desk) beziehungsweise Telefonzentrale die ersten Kontaktpunkte für den Gast. Hier lassen Unternehmen und Mitarbeiter erkennen, welche Wertschätzung sie ihren Besuchern und Anrufern entgegenbringen.

Inhalt:

- Der Empfang: Ihre lebende Visitenkarte
- Was einen guten (Telefon)Service ausmacht
- Verbale und nonverbale Signale richtig erkennen und einsetzen
- Vermeidung der häufigsten Service-Unarten
- Die Gesprächseröffnung und gekonnte Weiterleitung
- Aktives Zuhören und strukturierende Fragetechnik bei Wünschen und Beschwerden
- Mit Stimme Stimmung machen
- Der Umgang mit schwierigen Telefon- bzw. Gesprächspartnern

Methode:

Das Training kennzeichnet sich durch aktive und praxisbezogene Übungseinheiten, in die die jeweiligen Firmen-Meldestandards integriert werden.

Mit Hilfe einer Telefontrainingsanlage sowie Videounterstützung werden Gesprächssituationen lebensnah simuliert, analysiert und verbessert.

Bei Veranstaltungen im Hause Resonanz sind im Seminarpreis enthalten:

Alle Pausengetränke, Pausenimbiss, Mittagessen, Seminarunterlagen sowie Schulungsmaterialien, Zertifikat

Seminarzeiten: 9.00 bis 17.00 Uhr

Seminarort: 60435 Frankfurt am Main, Geiselsteinweg 19, Fa. Resonanz oder externe Räume

Seminarpreis und aktuelle Termine finden Sie auf unserer Website