

Kommunikationstraining für Empfang + Rezeption

Front-Desk (2 Termine)

Beschreibung:

Die engagierten Kolleginnen und Kollegen an den Empfängen (Front-Desks) von Betrieben sind die zentralen Ansprechpartner: Hier entstehen die ersten entscheidenden Bindungen zum Kunden und durch sie werden die ersten Grundsteine für ein langfristig gutes Verhältnis gelegt. Eine freundliche und sympathische Ansprache sowie eine kompetente Auskunft sollten dem Kunden das Gefühl von Wertschätzung und Wohlfühlen vermitteln. Nicht immer gelingt das in der gewünschten Weise.

Nach einer ersten Situationsklärung werden Basiskompetenzen der Kommunikation mit Kunden praxisnah vermittelt. Das eigene Auftreten und dessen Wirkung auf ein Gegenüber und die Effekte von Gesprächssituationen werden reflektiert.

Ziel:

Souveräner Umgang mit dem Kunden sowohl im Zeitstress als auch in Situationen mit verärgerten Kunden.

Inhalte Basis-Kurs:

- Kommunikationstipps für Alltagssituationen, Small Talk
- Feingefühl und nonverbale Kommunikation
- Spiegeln und aktives Zuhören
- Aktive Übungseinheiten
- Die vier Kommunikationstypen nach Virginia Satir
- Reflektion durch Probehandeln / Rollentausch
- Vom „schwierigen“ Kunden zum Kunden mit besonderen Anforderungen
- Verhaltenskodex in schwierigen Situationen

Inhalte Follow up:

Aufbauend auf dem Basis-Workshop werden die Erfahrungen mit den neuen Lerninhalten reflektiert und an konkreten Beispielen gefestigt:

- Was konnte ich bereits erfolgreich umsetzen, wo braucht es Unterstützung?
- Praxisbeispiele – Reflexion durch Probehandeln / Rollentausch
- Wie begleite ich Kunden auf Augenhöhe
- Wie gehe ich mit emotional aufgeladenen Situationen um bzw. wie kann ich mich besser in die Situation des Kunden hinein versetzen?
- Deeskalationsstrategien

Angebot buchbar als:

- Vortrag
- Beratung
- **Teamworkshop**
- Teamcoaching
- Einzelcoaching

Moderator, Dozent, Coach:

Wir arbeiten mit erfahrenen Fachkräften zusammen, die für verschiedene Bereiche qualifiziert sind. Gemeinsam mit Ihnen suchen wir den für Ihr Anliegen passenden Moderator, Dozent bzw. Coach aus.

Organisatorische Rahmenbedingungen:

Dauer, Ort und Zeit werden in Absprache mit Ihnen festgelegt.

Interesse? Fragen?

Kontaktieren Sie uns! Wir beraten Sie gerne. Jedes Angebot kann individuell terminiert und inhaltlich an Ihre Wünsche und Bedürfnisse angepasst werden.