



## Der erste Eindruck bleibt immer im Gedächtnis – Kundenfreundliche Kommunikation im Service- und Empfangsbereich

Die Telefonzentrale, das Sekretariat und der Kundenempfang prägen das Image eines Unternehmens, eines Hotels, einer Praxis oder Kanzlei. Oft entscheidet der Erstkontakt über den Verlauf der weiteren geschäftlichen Beziehung. Kundenorientiertes Auftreten und Kommunikation im Empfangsbereich gewinnen immer mehr an Stellenwert.

### Ziele/Nutzen

Die Teilnehmer werden sensibilisiert für die Notwendigkeit von kundenorientiertem Auftreten und kompetenter Kommunikation. Sie erfahren den außerordentlich hohen Stellenwert von Körpersprache und Gesprächstechniken und trainieren aktiv in Übungen.

### Zielgruppe

Mitarbeiter/innen im Empfangsbereich von Unternehmen, Hotels und Kanzleien

### Inhalte

#### **Persönlichkeit:**

- Persönliches Auftreten
- Einschätzung durch Dritte

#### **Basics der Kommunikation:**

- Faktoren, die eine Gesprächssituation beeinflussen
- Elemente der Sprache
- Gesprächstechniken – ein angenehmes Gesprächsklima erreichen

### Referentin

Susan Pfeiffer

### Termin

2. Februar 2011, 9:00 bis 16:00 Uhr

### Teilnehmer

8 bis 12 Personen

### Ort

bsw – Beratung, Service & Weiterbildung GmbH, Chemnitz

### Preis

245,- EUR zzgl. der gesetzlichen MwSt.  
Im Preis sind Pausenimbiss und Seminarunterlagen enthalten.

### Kontakt

#### **bsw – Beratung, Service & Weiterbildung GmbH**

Carola Walzel

Donauwörther Straße 2, 09114 Chemnitz

Telefon 0371 5334610, Telefax 0371 5334619

E-Mail [az-chemnitz@bsw-mail.de](mailto:az-chemnitz@bsw-mail.de), Internet [www.bsw-sachsen.de](http://www.bsw-sachsen.de)