

Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter/in

Zertifikat KV Business School Zürich

Am Empfang sind Sie das Aushängeschild der Unternehmung. Sie vermitteln den ersten prägenden Eindruck bei Besuchern, Kunden oder Lieferanten und setzen einen persönlichen Akzent.

Und wie heisst es so schön: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

Kurzbeschrieb Dank der Vermittlung umfassender Kompetenzen für Empfangs- und Kundendienstmitarbeitende festigen Sie einerseits Ihre Persönlichkeit und andererseits prägen Sie das Image eines Unternehmens entscheidend mit.

In diesem Bildungsgang erfahren Sie, wie professionelle Kundenorientierung funktioniert und worauf Sie – auch in hektischen Situationen - achten müssen. Sie verstehen es, durch Ihr professionelles Auftreten das Unternehmen exzellent zu repräsentieren, können mit positiver Sprache, geschickter Wortwahl und der richtigen Tonalität eine angenehme Atmosphäre im persönlichen oder telefonischen Kontakt schaffen, auf Kundenreklamationen kompetent eingehen, einen kleinen Event und/oder Apéro planen und sogar in Notsituationen die entscheidende Erste Hilfe leisten.

Zielgruppen

- Mitarbeitende, die repräsentative und organisatorische Aufgaben am Empfang, an der Zentrale oder im Kundendienst wahrnehmen.
- Wiedereinsteiger/innen, die eine entsprechende Stelle suchen

Berufsbild

Jede Unternehmung, die in irgendeiner Weise mit der Öffentlichkeit zu tun hat, benötigt eine erste Anlaufstelle für Besucher, Kunden, Lieferanten aller Art. Die Empfangs- und Kundendienstmitarbeitenden nehmen eine repräsentative Aufgabe am Empfang oder im Kundenservice wahr und sind somit die Visitenkarten ihres Unternehmens. Dazu sind hervorragende Kommunikationsfähigkeiten im persönlichen Kundenkontakt, am Telefon und per E-Mail wichtig. Oft gehören auch Sekretariatsarbeiten zu ihren Aufgaben. Beispielsweise bereiten sie Anlässe und kleinere Events vor, kümmern sich um die Korrespondenz oder vereinbaren mit den Kunden Termine.

Umso wichtiger ist es, dass Empfangsmitarbeitende kundenorientiert reagieren, professionell auftreten (auch in hektischen Situationen) und ihr Unternehmen an der Front exzellent repräsentieren.

Fakten & Daten

Webcode	MZEK
Kompetenzstufe	B Könnner
Dauer	3 Monate
Lernort	Bildungszentrum Sihlpost oder Campus Europaallee, direkt beim HB Zürich

Preis	Betrag CHF
Kurskosten	2'750.–
MeineLernbox (mehr Infos)	290.–
Gesamtpreis	3'040.–
10% Rabatt für Mitglieder Kaufm. Verband ZH	– 275.–
Gesamtkosten für Mitglieder Kaufm. Verband ZH	2'765.–

10% Mitgliederrabatt

Mitglieder des Kaufmännischen Verbandes Zürich erhalten eine Ermässigung von 10% auf die Kurskosten.

[Alle Infos zur Mitgliedschaft](#)

Ratenzahlung

Standardmässig erhalten Sie pro Semester eine Rechnung. Auf Wunsch können Sie die Semesterrechnungen in jeweils 3 Raten bezahlen. Beachten Sie dazu unsere [Bedingungen für Ratenzahlungen](#).

Anschluss	<ul style="list-style-type: none">• Eventmanager/-in (inkl. Sponsoring)• Product Manager/-in (inkl. Eventmanagement)• Sprachkurse• Seminare im Bereich Marketing, Verkauf und Kommunikation
------------------	--

Themen

Total 52 Lektionen in den Themengebieten:

Gepflegtes und professionelles Erscheinungsbild

- Ihre Rolle als Repräsentant des Unternehmens
- Auftritt beim Empfang – Höflichkeit, Takt und Knigge
- Bekleidung, Stil und Farbe
- Professionelles Business-Make-up
- Die eigene Körpersprache und Ausstrahlung bewusst wahrnehmen

Kundenorientiert kommunizieren

- Grundlagen wertschätzender Kommunikation
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Aktives Zuhören und Fragetechniken
- Ich-, Sie-, Wir-Botschaften
- Den ersten und letzten Eindruck gewinnend gestalten

Professionelles Verhalten am Telefon

- Ihr Unternehmen am Telefon kompetent repräsentieren
- Einsatz von Stimme, Tonalität und Lautstärke
- Anliegen und Wünsche sorgfältig abklären
- Korrektes Weiterverbinden
- Pro-Aktive Kommunikation und Gesprächsführung

Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen

- 5 Schritte der Reklamationsbehandlung
- Korrektes Verhalten, wenn der Fehler im eigenen Unternehmen liegt
- Wortwahl, Zaubewörter und Reizwörter
- Praxistipps im Umgang mit verärgerten und uneinsichtigen Kunden
- Souveränes Reagieren bei Beleidigungen und Drohungen

Umgang mit internationaler Kundschaft

- Definition Kultur
- Bewusstmachung der eigenen Wahrnehmung und der kulturellen Prägung
- Verbale und nonverbale Kommunikation im interkulturellen Aspekt
- Umgang mit kulturellen Unterschieden
- Bedeutung internationaler Höflichkeitsrituale

Arbeitsorganisation und Selbstmanagement

- Grundsätzliches zur Arbeitstechnik
- Arbeitsplatz organisieren - Ordnung als Basis für Effizienz
- Umgang mit vertraulichen Unterlagen und Informationen
- Aufgaben planen, Zeit realistisch einteilen
- Tipps für den Arbeitsalltag

Kundenorientierte E-Mails und Briefe schreiben

- E-Mail-Knigge: guter Aufbau und wichtige Grundsätze (Netiquette)
- Kundenorientierte und zeitgemässe Formulierungen
- Umgang beim Weiterleiten von E-Mails
- Beispiele für guten Aufbau, vor allem Einstieg und Schluss
- Schreibarbeiten an konkreten Beispielen aus der Praxis

Gedächtnistraining

- Informationen schneller und besser verarbeiten
- Steigerung des Erinnerungsvermögens
- Kennenlernen verschiedener Gedächtnistechniken
- Tipps zur Aufmerksamkeitsschulung
- Praktische Hilfestellungen für ein besseres Namensgedächtnis

Organisation von Anlässen

- Konferenz- und Meetingräume betreuen
- Kundenapéros/Imbissen professionell organisieren
- Dekoration
- Offerten einholen
- Koordination mit Zulieferern (Catering, Technik, Künstler usw.)

Bedrohungsmanagement

Methodik Die Referentinnen und Referenten sind ausgewiesene Experten auf ihrem Gebiet und verfügen über fundierte Praxiserfahrung. Sie gestalten den Unterricht zielgerichtet, strukturiert und abwechslungsreich. So werden z. B. Theorien vermittelt, diskutiert und anhand von Fallbeispielen angewendet. Je nach Thema und Situation kommen geeignete Methoden wie Einzel- und Gruppenarbeiten, Präsentationen, Rollenspiele oder Diskussionen zum Einsatz.

Bildungsziele Die Teilnehmenden lernen

- mit Knigge, Stil und Etikette das Image des Unternehmens zu repräsentieren
- mit positiver Sprache, geschickter Wortwahl und der richtigen Tonalität eine angenehme Atmosphäre zu schaffen
- höfliche Umgangsformen am Empfang, Telefon und per E-Mail anzuwenden
- in Notfallsituationen schnell und kompetent zu reagieren
- auf Kundenreklamationen kompetent einzugehen
- typische Empfangsaufgaben zu planen, zu koordinieren und zu erledigen
- einen kleinen Event und/oder Apéro selbständig zu organisieren

Zulassung und Prüfung

Durchführungen

Freitag, 17:45 - 21:00 Uhr

Erster Kurstag: 27.08.2021 | Letzter Kurstag: 10.12.2021

Kontakt Beratung

Claudia Fröhlich

044 974 30 49

sihlpost@kv-business-school.ch



Leitung Bildungsgang

René Hübscher



Lernen Sie diesen Bildungsgang kennen

Nächste Infoanlässe

Für Details auf Datum klicken.

- Montag, 10. Mai 2021, 18:15
- Montag, 28. Juni 2021, 18:15
- Montag, 30. August 2021, 18:15
- Montag, 08. November 2021, 18:15

KV Business School Zürich
Bildungszentrum Sihlpost
Sihlpostgasse 2
Postfach
CH-8031 Zürich
T +41 44 974 30 00