kv business school zürich
mein bildungspartner.

Zertifikat KV Business School Zürich

Bootcamp Empfang und Kundendienst

Empfang und Kundendienst sind die Aushängeschilder jedes Unternehmens. Besucher, Kunden und Lieferanten erhalten an diesen Kontaktpunkten prägende Eindrücke der Organisation. Es sind die kostenlosen Visitenkarten eines Unternehmens. Von Mitarbeiter:innen am Empfang und im Kundendienst wird eine gleichbleibende Freundlichkeit, Umsicht, und Struktur in Stresssituationen und erwartet.

Der Lehrgang Empfang und Kundendienst unterstützt Sie dabei, Ihren Einsatzbetrieb optimal zu repräsentieren und dabei stets auch die Sicherheit zu berücksichtigen.

Kurzbeschrieb

Im Lehrgang Empfang und Kundendienst lernen Sie, wie professionelle Kundenorientierung funktioniert. Mit Ihrer Sprache zeigen Sie Kompetenz egal ob vor Ort, am Telefon oder in E-Mails. Auch die Planung von kleinen Anlässen und Events gehören zu den Dingen, die Sie nach der Ausbildung souverän beherrschen. Sie stärken einen gelassenen Umgang mit Stresssituationen inkl. Notfall- und Beschwerdemanagement und erhalten Tipps und Tricks zu Selbstmanagement und Arbeitstechnik. Eine extra Portion Sicherheit gewinnen Sie durch interkulturelle Kompetenz.

Diese Weiterbildung führt Sie in die einzelnen Aufgabengebiete ein, gibt Ihnen praktische Hinweise und trainiert Sie für die anspruchsvollen Situationen im Empfangsalltag.
Teilnehmer:innen erhalten bei guten Voraussetzungen die Möglichkeit auf einen Schnupperdienst am Empfang und beim Branchenleader Securitas AG.

Hinweis:
Bei besonders guter Eignung besteht die Möglichkeit an einem Rekrutierungsprozess teilzunehmen. Über die Eignung wird sich die Securitas AG, Schweizerische Bewachungsgesellschaft ein Bild verschaffen und das weitere Vorgehen mit Ihnen direkt besprechen.

Aufbau und Ablauf Bootcamp Empfang und Kundendienst

Zielgruppen

Alle Mitarbeiter:innen, die am Empfang oder im Kundendienst mit oder ohne Sicherheitsaspekt tätig sind oder sein werden und erste Ansprechperson für Kunden/Kundinnen und Besucher:innen sind.

Berufsbild

Jede Unternehmung, die in irgendeiner Weise mit der Öffentlichkeit zu tun hat, benötigt eine erste Anlaufstelle für Besucher, Kunden oder Lieferanten aller Art. Die Empfangs- und Kundendienstmitarbeitenden nehmen eine repräsentative Aufgabe am Empfang oder im Kundenservice wahr und sind somit die Visitenkarten und erste Anlaufstelle für die Sicherheit 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.

Fakten und Kosten

Webcode	EZES	
Kompetenzstufe	C Profis	
Dauer	7 Kurstage während 2 – 3 Monaten	
Lernort	Bildungszentrum Sihlpost, direkt beim HB Zürich	
Preis		**Betrag CHF**
	Kurskosten	3'200.–
	Ratenzahlung Standardmässig erhalten Sie pro Semester eine Rechnung. Auf Wunsch können Sie die Semesterrechnungen in jeweils 3 Raten bezahlen. Bei Ratenzahlung wird eine Gebühr von **CHF 45.– pro Semester** verrechnet. Beachten Sie dazu unsere Bedingungen für Ratenzahlungen.	
Anschluss	• Seminare für digitale Kompetenzen • Seminare für Outlook / Excel / Teams • Seminar Business Knigge im Berufsalltag • Seminar Deutsche Rechtschreibung • Seminar Erfolgreiche Gesprächsführung am Telefon • Handelsschule	

Alles zum Unterricht

Themen

Es erwartet Sie ein umfangreiches Programm im SmartCamp mit unter anderem diesen Themen:

- professioneller Umgang mit Kundenemotionen
- erfolgreiches Selbstmanagement
- interkulturelle Kompetenzen
- kundenorientierte Kommunikation

Das SmartCamp wird mit einer praktischen Simulationsprüfung direkt am Empfang abgeschlossen.

Methodik	• Studierende profitieren davon, dass alle Dozierenden sich mit unseren eigenen Angeboten im didaktischen Bereich weiterbilden können. So werden sie Ihnen das Fachwissen vielfältig vermitteln und Sie können sich auch Begleitkompetenzen aneignen. Ihr betriebswirtschaftliches Wissen wird entsprechend Ihrer Stufe motivierend gefördert. Die Unterrichtsmethoden richten sich individuell nach dem Bildungsangebot. • Erfahrene Dozierende aus Lehre und Praxis erteilen Ihnen handlungsorientierten Unterricht in geschlossenen Klassen. Es handelt sich um ein interaktives Training, das ein nachhaltiges Lernerlebnis, ermöglicht das gleichzeitig stark motivierend wirkt. Sie wenden das Erlernte unmittelbar an, um die die Wirkung auf Sie und andere zu testen. Sie werden in Kontakt mit Menschen gebracht, die bereits in dieser Branche tätig sind. **Einfach umsetzbar** Alle Themen werden praxisnah vermittelt. Die Teilnehmer:innen entwickeln Lösungen für konkrete Aufgaben aus der Empfangs- und Kundendienstpraxis für eine optimale Vorbereitung. Wissensvermittlung und Training Die Unterrichtstage werden für Wissensvermittlung und Training - im Sinne von Anwendungsübungen genutzt. Im Zentrum stehen Praxisbeispiele und der Erfahrungsaustausch.
Bildungsziele	• Professionelles Repräsentieren des eigenen Unternehmens im Kundenkontakt • Sicherheit im Kundenkontakt: die richtige Sprache wählen und professionell persönlich, am Telefon und per E-Mail kommunizieren • Sicherer Umgang mit anspruchsvollen Situationen am Empfang und im Kundendienst auch in Notfällen • Eventorganisation • Verständnisaufbau Interkulturelle Kompetenz • Erfolgreiches Selbstmanagement und Arbeitstechnik Diese Weiterbildung führt Sie in die einzelnen Aufgabengebiete ein, gibt Ihnen praktische Hinweise und trainiert Sie fit für die anspruchsvollen Situationen im Empfangsalltag.

Zulassung und Prüfung

Voraussetzungen	Bereitschaft zur Investition von ca. 50 Stunden Aufwand für den Besuch der Kursmodule und für die Bearbeitung der unterschiedlichen Bereiche und Aufgaben zwischen den Kursblöcken. Darüber hinaus benötigen Sie eine Bereitschaft, sich auf neue Einstellungs- und Verhaltensweisen einzulassen.
Prüfungsträger	KV Business School Zürich

Anmeldung zu den Varianten dieses Bildungsgangs

Durchführungen

Daten 2026 folgen

Erfahrung und Wissen kombiniert!

Partner

Luc Schleiniger

Beratung

Simon Niederhauser

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