

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, Zauberwörter 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

Definition Event & Eventformate

- Erfolgsfaktoren & Ziele von Events
- Die 3 Projektphasen einer Eventorganisation
- Arbeiten an einem Fallbeispiel
- Bedrohungsmanagement

Basics der betrieblichen Gewaltprävention

- Umgang mit der eigenen Angst und mit Stress
- Bedrohliche Situationen schnell erkennen und deuten
- Bei Beschimpfungen und Beleidigungen professionell reagieren
- Abläufe bei Drohungen
- Notfallmanagement/Erste Hilfe

Notfall-Szenario

- Erste Hilfe leisten
- Massnahmen bei Herzinfarkt, Schlaganfall, Sturz usw.
- Arbeitsunfälle mit äusseren Verletzungen
- Einsatz und Umgang mit einem Defibrillator
- Kompetenznachweis

Datenschutz

- Rechtsgrundlagen in der Schweiz
- Die wichtigsten Anpassungen im neuen Datenschutzgesetz
- Besonders schützenswerte Personendaten
- Grundprinzipien zur Datensicherheit
- Datenschutz am Arbeitsplatz

ca. 56 Lektionen