SmartCamp®

Empfang & Rezeption

Zeitraum SmartCamp: während ca. 2 Monaten

Kickoff am Securitas Empfang

Abschluss-Simulation

Durchführung

Block 1 → Learning in Action → Block 2 → Learning in Action → Block 3 → Learning in Action → Block 4 → Learning in Action → Block 5 → Learning in Action → Block 6

Simulation – Coaching – Simulation

Securitas

Option zu einem Schnuppertag und eventuelle Anstellung.

Block-inhalte

Block 1
- Ein gewinnendes Auftreten am Empfang
- Der professionelle Umgang mit Kundenemotionen inkl. Umsetzen im öffentlichen Raum
- Professionelles Telefonieren am Empfang

Block 2
- Praxis-Workshop Outlook im Empfangsalltag
- Erfolgreiches Selbstmanagement und Arbeitstechnik am Empfang

Block 3
- Kundenfreundliche E-Mails & Briefe schreiben (Word)
- Eigene Ressourcen entdecken und Fähigkeiten erlangen mit dem Zürcher Ressourcenmodell ZRM

Block 4
- Sicherheits-Training im Ausbildungszentrum der Firma SECURITAS in Olten
  - Aggressions- & Notfallmanagment
  - Sicherheitstechnik am Empfang
  - Erste Hilfe (BLS-AED)
  - Brand-Prävention
  - Bedrohung erkennen & reagieren

Block 5
- Souveränes Auftreten am Empfang durch interkulturelle Kompetenz
- Service- und kundenorientierte Kommunikation

Block 6
- Simulations-Prüfung direkt am Empfang
- Mündliche Prüfung handlungsorientiert

Learning in Action

- Testen der Methoden im privaten und gesch. Umfeld
- Durchführen von Mystery Calls bei Unt. mit Analyse
- Priv. od. beruflich Outlook Erfahrungen sammeln
- Selbstmanagement & Arbeitstechnik umsetzen
- Umsetzung ZRM auf eigene Haltungsziele
- Anwendungen MS Word für Empfang
- Verhaltensübungen Aggressionsmanagement
- Überschreitungssimulationen üben
- Anwenden der Komm. techniken im Alltag
- Interviews interkult. Kompetenz

kv business school zürich
mein bildungspartner.
WKS KV Bildung