

Ihr Lächeln kann man hören & sehen!

Erstkontakt und "Bester Eindruck"

für Sekretärinnen, Assistentinnen, Mitarbeiter/-innen und Auszubildende, die schon beim persönlichen und telefonischen Empfang in Zentrale und Büro guten Service bieten wollen

Termin(e) 28.01.2020 in Chemnitz

Alternativtermin(e) 15.10.2020 in Dresden

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Zum Thema Corporate Design bringen Sie bitte
Schaustücke/Unterlagen der Firma mit, die die Firma repräsentieren.**

Dozentin Katrin Pappritz

Thema

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. In den ersten Sekunden entscheiden wir unbewusst, ob wir jemanden mögen oder nicht. Die Mitarbeiter am Empfang sind die ersten Repräsentanten für Kunden und Besucher und am Telefon die Stimme des Unternehmens. Worauf achtet der Kunde beim Erstkontakt? Fühlt sich Ihr Kunde willkommen? Welchen Eindruck machen Ihre Geschäftspapiere? Ergibt Ihre Außenpräsentation ein stimmiges Bild? Entwickeln Sie Ihren Empfang und Ihre Telefonzentrale zur kompetenten Schnittstelle nach außen.

Ihr Nutzen

- Sie erfahren mehr über den ersten Eindruck Ihres Unternehmens.
- Sie lernen die Elemente von Corporate Identity und Design kennen.
- Sie erhalten Feedback zum optischen Eindruck.
- Sie üben und festigen kunden- und serviceorientiertes Verhalten.
- Sie lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner einzustellen und auch schwierige Situationen gut zu meistern.

Anmeldung zum Seminar:

Ihr Lächeln kann man hören & sehen!

- am 28.01.2020 in Chemnitz (22-1625)
 am 15.10.2020 in Dresden (67-2596)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

- per Fax 0351 8322-422
 als E-Mail kontakt@rkwcampus.de
 Internet www.rkwcampus.de

Teilnehmer/in Funktion

Teilnehmer/in Funktion

Firma/Anschrift

.....

Telefon/Fax Beschäftigte Branche

E-Mail Datum/Unterschrift

Methodik

Einzel-, Gruppenarbeit, Vortrag, Lehrgespräch, Diskussion, Vernissage, Feedback

Inhalte

- Der erste Eindruck zählt
Firmenphilosophie und persönliches Image: Übereinstimmung meines persönlichen Auftretens und das Copyright der Firma (Visitenkarte und Co)
- Kontakt herstellen – persönlich und am Telefon: Einstiegsformulierungen erarbeiten
- Kunden- und serviceorientiertes Verhalten
Präsenz zeigen
aus Kundensicht kommunizieren
- Der gute Ton am Telefon
Zugewandt, freundlich und aktiv Zuhören
- Umgang mit besonderen Gesprächspartnern

Zum Thema Corporate Design bringen Sie bitte Schaustücke/Unterlagen der Firma mit, die die Firma repräsentieren.

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Gabriele Klett 0351 8322-332 und
Maria Kühn 0351 8322-339

Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **310.00 € zzgl. 19% MwSt.**

Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.