

# 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)** 15.10.2020 in Dresden

**Alternativtermin(e)**

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

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

**Dozent** 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 15.10.2020 in Dresden (67-2596)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422

per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)

Internet [www.RKWcampus.de](http://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:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337 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.