

## Veranstaltungskalender

### Der freundliche Besucherempfang und Kompetenz am Telefon

---

<b>Termin:</b>	01.12.2020
<b>Plätze verfügbar:</b>	noch Plätze verfügbar
<b>Zeit:</b>	08:30 bis 16:30 Uhr
<b>Stadt:</b>	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
<b>Art:</b>	Seminare

---

**Nutzen / Ziel:** Der erste Kontakt mit dem Kunden prägt jede Kundenbeziehung und entscheidet oft über eine Zusammenarbeit. Ein unsicherer Mitarbeiter am Empfang oder Telefon kann dem Kunden einen eventuell nicht mehr korrigierbaren schlechten Eindruck des Unternehmens vermitteln. Gut geschulte Mitarbeiter die Kunden freundlich empfangen und einen höflichen Umgang pflegen sind ein Aushängeschild für jedes Unternehmen.

**Ihr Nutzen:**

In diesem Seminar wird Ihnen das ansprechende, professionelle Verhalten beim Besucherempfang und am Telefon vermittelt.

**Beschreibung:** So vermitteln Sie einen kompetenten, sympathischen Eindruck: am Telefon | am Besucherempfang | bei der Besucherverabschiedung | Der korrekte Umgang mit Visitenkarten | Der ansprechende Besucherempfang | Aktuelle Umgangsformen beim Besucherempfang | Die Besucherbewirtung und Betreuung | Duzen / Siezen im Beruf | Korrektes Vorstellen und Bekannt machen | Small talk mit Besuchern | So meldet man sich zeitgemäß am Telefon | So sammelt man am Telefon Pluspunkte | Dauergespräche, telefonisch oder persönlich, höflich und professionell beenden | Die Tabus am Telefon | So begegnen Sie Reklamationen und Beschwerden positiv

**Zielgruppe(n):** Alle Mitarbeiter die regelmäßig Besucher empfangen und am Telefon kompetent rüber kommen müssen

---

<b>Abschluss:</b>	IHK-Teilnahmebescheinigung
<b>Kosten:</b>	195,00 €
<b>Referent:</b>	Karl-Hermann Künneth, Management-Trainer, München
<b>Kontaktperson:</b>	<b>Dirk Schmidt</b> dirk.schmidt@coburg.ihk.de 09561/7426-24
<b>Anmeldeschluss:</b>	24.11.2020

