

Souverän agieren in der Empfangs- und Assistenzrolle (25-0185) ●

Professionelle Kommunikation, Konfliktlösung und Gastfreundschaft

Nur Millisekunden genügen, um einen Menschen für uns einzunehmen. Ebenso schnell gehen wir auf Abstand, wenn uns in diesem Augenblick negative Signale erreichen. Wie Sie Gäste in Empfang nehmen, ist ebenso wichtig für den Erfolg Ihres Unternehmens wie durch bestimmte Gesten Vertrauen zu schaffen. Überlassen Sie nichts dem Zufall!

Das Programm

1) Kommunikationsfähigkeit und Präsenz

- Mit dem ersten Eindruck beeindrucken
- Small Talk oder das erste kleine Gespräch mit Unbekannten

2) Konfliktlösungskompetenz

- Umgang mit schwierigen Kunden/Vorgesetzten/Kollegen
- Unzufriedene Kunden/Vorgesetzte/das Kollegium wertschätzend abholen

3) Flexibilität und Anpassungsfähigkeit

- Dem Vorgesetzten/Mitarbeitenden den Rücken freihalten und dabei nicht selbst zur Zielscheibe werden - Dem Spannungsfeld souverän standhalten

4) Gastgebermentalität

- Vertrauen aufbauen durch non-verbale Signale und eine angenehme Atmosphäre für Geschäftsverhandlungen schaffen
- Besonderheiten bei Besuchern und Kollegen aus dem Ausland

#MITARBEITERFÜHRUNG, METHODEN, SKILLS

Gebühren

Mitglieder des wvib
575,- € (zzgl. MwSt.)

Nichtmitglieder

735,- € (zzgl. MwSt.)

Ziel

Sie lernen selbstsicher aufzutreten und vermitteln Ihren Gästen, Kollegen und Vorgesetzten einen kompetenten und verbindlichen Eindruck. Außerdem halten Sie dem Spannungsfeld zwischen Vorgesetzten, Kunden und Besuchern souverän stand.

Zielgruppe

Assistenzen, Mitarbeitende am Empfang und alle, die sich in einer Gastgeber- oder Schnittstellenrolle befinden

Dozent(en)

Betül Hanisch

Veranstaltungsorganisation

Christina Dietrich

Dietrich@wvib.de

Ansprechpartner/in

Meike Röder

roeder@wvib.de

Termin

16.10.2025

09:00:00-17:00:00

Ort

wvib Schwarzwald AG
Merzhauser Straße
118, 79100 Freiburg

Max. Teilnehmer

12