

Souverän agieren in der Empfangs- und Assistenzrolle

Seminar

● Freie Plätze verfügbar

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!

Ziel und Nutzen

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.

Agenda

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

Zielgruppe

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

Anmeldung

Mitglieder des wvib

615,- € (zzgl. MwSt.)

[Jetzt anmelden →](#)

Nicht-Mitglieder

785,- € (zzgl. MwSt.)

[Jetzt anmelden →](#)

[Jetzt anmelden](#)

Veranstaltungsnummer

26-1496

Termin

08.12.2026
09:00–17:00 Uhr

Veranstaltungsort

wvib Schwarzwald AG
Merzhauser Straße 118
79100 Freiburg

Dozent/in

Betül Hanisch

Max. Teilnehmerzahl

12

Veranstaltungsorganisation

Christina Dietrich
dietrich@wvib.de