

## Empfang und Telefonzentrale – Visitenkarte Ihres Unternehmens

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Empfang oder in der Telefonzentrale sind oft die ersten Kontaktpersonen für den Kunden und damit ein wichtiges Aushängeschild eines Unternehmens. Von den Grundregeln der Business Etikette, der Überwindung von Reiz- und Hemmschwellen bis hin zur geschickten Gesprächsführung und effizienten Fragetechnik erlernen Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den professionellen Umgang mit Kunden und Interessenten am Empfang und Telefon.

### Inhalte

- Die freundliche Telefonstimme und Ihre Wirkung
- Grundlagen der Kommunikation
- Regeln für einen öffentlichen Arbeitsplatz
- Besucherinnen und Besucher professionell empfangen
- Durch bewusste Telefonrhetorik Gespräche positiv beeinflussen
- Zeitgemäßes Melden am Telefon
- Die freundliche Telefonstimme und ihre Wirkung am Telefon
- Pluspunkte sammeln beim richtigen Weiterleiten der Gespräche
- Tabus am Telefon und was Sie stattdessen sagen sollten
- Gesprächstechniken sicher einsetzen
- Das richtige Verhalten bei Abwesenheit von Mitarbeitenden
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern am Telefon und am Empfang

### Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Telefonzentrale, Empfangs- und Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter

### Methoden

Input, Praxistransfer durch Teilnehmer-Situationen, Rollenspiele / Übungen, Trainerfeedback und Coaching

### Hinweis zu Cookies

Unsere Webseite verwendet Cookies. Diese haben zwei Funktionen: Zum einen sind sie erforderlich für die grundlegende Funktionalität unserer Website. Zum anderen können wir mit Hilfe der Cookies unsere Inhalte für Sie immer weiter verbessern. Hierzu werden pseudonymisierte Daten von Website-Besuchern gesammelt und ausgewertet. Das Einverständnis in die Verwendung der Cookies können Sie jederzeit widerrufen. Weitere Informationen zu Cookies auf dieser Website finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#) und zu uns im [Impressum](#).

#### Einstellungen

##### Erforderlich

Zustimmung

Diese Cookies werden für eine reibungslose Funktion unserer Website benötigt.

| Name          | Zweck   | Ablauf | Typ  | Anbieter |
|---------------|---|--------|------|----------|
| CookieConsent | Speichert Ihre Einwilligung zur Verwendung von Cookies. | 1 Jahr | HTML | Website  |

##### Google Analytics

Zustimmung

group.mygroup.desc

| Name          | Zweck   | Ablauf   | Typ  | Anbieter |
|---------------|---|----------|------|----------|
| _ga           | Wird verwendet, um Benutzer zu unterscheiden.   | 2 Jahre  | HTML | Google   |
| _gat          | Wird zum Drosseln der Anfragerate verwendet.  | 1 Tag    | HTML | Google   |
| _gid          | Wird verwendet, um Benutzer zu unterscheiden.   | 1 Tag    | HTML | Google   |
| _ga_--        |   |          |      |          |
| container-id- | Speichert den aktuellen Sessionstatus.  | 2 Jahre  | HTML | Google   |
| _gac_--       |   |          |      |          |
| property-id-  | Enthält Informationen zu Kampagnen für den Benutzer. Wenn Sie Ihr Google Analytics- und Ihr Google Ads Konto verknüpft haben, werden Elemente zur Effizienzmessung dieses Cookie lesen, sofern Sie dies nicht deaktivieren. | 3 Monate | HTML | Google   |

Alle Cookies ablehnen

Alle Cookies akzeptieren