



# Kunden empfangen - richtig telefonieren

## Empfang und telefonieren - Visitenkarte des Unternehmens

**AUSGANGSLAGE** Der erste Eindruck ist oft entscheidend. Meist geschieht dies am Empfang oder am Telefon. Dabei kann viel Goodwill geschaffen oder die Kunden noch zusätzlich erzürnt werden. Lange Wartezeiten, oder ein unprofessionelles Telefonverhalten wirken sich so destruktiv für das Unternehmen aus. Umgekehrt kann der erste Kontakt am Telefon oder am Empfang die Kunden positiv stimulieren. Probleme zwischen den Kunden und uns können bereits relativiert werden. Ein sachliches und gewinnendes Gespräch zwischen internen Personen und den Kunden wird so viel besser gewährleistet. Telefonieren ergibt eine Chance; beinhaltet aber auch eine Gefahr.

- INHALT**
- Der „einladende Empfang“ im Unternehmen
  - Der persönliche Auftritt – die Visitenkarte des Unternehmens
  - Mit Freundlichkeit Kunden gewinnen
  - Telefonieren – den Kunden „abholen“
  - Richtig Telefonieren – eine Kunst und/oder ein Handwerk
  - Killerphrasen und was da sonst noch Alles falsch läuft

**METHODIK/  
DIDAKTIK** Es wird hauptsächlich an Beispielen aus dem Teilnehmerkreis und anhand von Video/Tonband die Praxis simuliert.

**TEILNEHMERKREIS** Empfangsdamen/Herren und Telefonistinnen

**KURSDATUM** 3. Mai 2012

**KURSORT** Hotel Kreuz, Egerkingen

**REFERENTIN** Elisabeth Jost, SKUGRA-SEGRA AG

**KOSTEN** Fr. 480.- (inkl. Mittagessen und Getränke)

**ANMELDUNG** **SKUGRA-SEGRA AG**  
Oberdorfstrasse 2  
6340 Baar/Zug

Tel.: 041 763 20 30  
Fax: 041 763 20 44  
info@skugra.ch  
www.skugra.ch