SDL akademie

# Erfolgsfaktor Empfangsbereich

## Rezeption, Anmeldung und Empfang als Aushängeschild Ihres Unternehmens

### Aus dem Inhalt

- Arbeitsplatzorganisation und persönliches Auftreten – Der erste Eindruck zählt
- Organisation und Ablauf am Empfang
- Selbstmanagement, Stressbewältigung und kundenorientiertes Verhalten
- Grundregeln der Kommunikation im Empfangsbereich

### Online-Seminare

**Termine**

25.09.2025
18.11.2025
09.12.2025

**Seminarzeiten:** 9.00 - ca. 17.00 Uhr

**Seminarnummer:** 007026

**Teilnahmegebühr**
Einzelbuchung: € 675,-
Doppelbuchung & mehr: € 595,-
jeweils pro Teilnehmer zzgl. USt

### Inhouse-Seminar

Dieses Seminar bieten wir auch als Inhouse-Seminar an.

### Ihre Referentin

**Brigitte Graf**
ist zertifizierte Trainerin nach dem European communication certificate® und bereits seit 20 Jahren erfolgreich in der Weiterbildung von Fach- und Führungskräften unterschiedlicher Unternehmensbereiche tätig.

## Seminarinhalte

Der erste Kontakt zu einem Unternehmen entsteht am und über den Empfang. Hier entwickeln sich erste Eindrücke, die sich oftmals als die entscheidendsten und hartnäckigsten für die weitere Beziehungsstruktur darstellen. Ein konsequentes, professionelles und kundenorientiertes Verhalten im Empfangsbereich gegenüber Besuchern und Gästen kann sich daher zum entscheidenden unternehmerischen Image- und Erfolgsfaktor entwickeln. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in diesem sensiblen Bereich tätig sind, müssen in der Lage sein, sich schnell auf die unterschiedlichsten Situationen einzustellen und flexibel und souverän zu reagieren. Grundvoraussetzungen sind hierfür neben einem gut organisierten Arbeitsplatz eine hohe Sensibilität in der Wahrnehmung, im Einfühlungsvermögen und im Gesprächsverhalten. Ebenso notwendig ist ein sicheres, kompetentes und kundenorientiertes Auftreten.

Möchten auch Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter aus Rezeption, Anmeldung oder Empfang Ihre Fähig- und Fertigkeiten in diesem sensiblen Bereich optimieren und erweitern? Dann ist dieses Seminar genau das Richtige für Sie! Lernen Sie, organisatorische Abläufe im Empfangsbereich zu optimieren, sich in kürzester Zeit auf unterschiedlichste Kunden einzustellen und dabei das Richtige zu sagen und zu tun. Sie erfahren, wie Sie auch in Stresssituationen ruhig bleiben, freundliche Kompetenz ausstrahlen und die richtigen Prioritäten setzen. Durch den Besuch dieses Seminars werden Sie Ihre Sozialkompetenz erhöhen und dadurch den Empfangsbereich Ihres Unternehmens zum Imageträger und Erfolgsfaktor fortentwickeln.

**Arbeitsplatzorganisation und persönliches Auftreten – Der erste Eindruck zählt**

- Gestaltung und Pflege des Arbeitsplatzes
- Äußeres Erscheinungsbild und persönliches Auftreten
- Bedeutung der Körpersprache
- Wirkung von Stimme und Sprache
- Die wichtigsten Regeln zu Stil und Etikette

**Organisation und Ablauf am Empfang**

- Häufige Schwachstellen
- Informationsmanagement am Empfang
- Ablauforganisation in schwierigen Situationen
- Vermeidung von „Leerlauf"
- Hilfen für Kunden bei Wartezeiten

**Selbstmanagement, Stressbewältigung und kundenorientiertes Verhalten**

- Prioritäten setzen unter Zeitdruck
- Kundenwünsche erkennen
- Richtiges Verhalten bei Beschwerden oder Reklamationen
- Erwartungen von Mitarbeitern und Vorgesetzten

**Grundregeln der Kommunikation im Empfangsbereich**

- Richtig verstehen durch aktives Zuhören
- So schaffen Sie ein angenehmes Gesprächsklima
- Rhetorische Mittel beim Empfang
- Gefühle, Erwartungen und Befindlichkeiten erkennen und individuell reagieren
- Fit am Telefon – Das richtige Telefonverhalten
- Umgang mit schwierigen Kunden und kritischen Situationen
- Verhalten bei Spannungen und Konflikten

## Anmeldung

**FAX: 05931 - 4 93 55 99**

**Erfolgsfaktor Empfangsbereich** (SemNr. 007026-WEB)

**Online-Seminare:** ☐ 25.09.2025 ☐ 18.11.2025 ☐ 09.12.2025

**Teilnehmer**

Vor- und Zuname

Firma

Abteilung

Funktion

Straße oder Postfach

PLZ, Ort

E-Mail

Telefon

**Anmelder (falls abweichend vom Teilnehmer)**

Vor- und Zuname

Abteilung

Datum, Unterschrift

Mit der Anmeldung werden die AGB und Datenschutzerklärung der SDL Akademie anerkannt. Diese sind einsehbar unter www.sdl-akademie.de

**Teilnahmegebühr:** siehe Vorderseite

**Wohin gehen die Anmeldeunterlagen?**

☐ an den Teilnehmer ☐ an den Anmelder

**SDL Seminarteam GmbH**
Bahnhofstraße 20, Postfach 1120, D–67146 Deidesheim
Tel. +49 (0)6326 9658-999 Fax +49 (0)5931 4 93 55 99
E-Mail: kontakt@sdl-akademie.de

Bildnachweis: © Adobe Stock Photo | Revisionsstand: 07/2025