



Mitarbeiter/in Frontoffice und Empfang

Beschreibung

Im digitalen Zeitalter ist ein freundliches Lächeln wichtiger denn je. Begeistern Sie Kunden mit einem persönlichen und professionellen ersten Eindruck. Der Empfangsbereich ist die Visitenkarte eines Unternehmens und dient als wichtiger Kontakt- und Informationspunkt für Kunden und Besucher. Die Anforderungen und Arbeiten am Empfang sind anspruchsvoll. Eine Vielzahl verschiedener Aufgaben sind zu koordinieren und auszuführen. Eine herausfordernde, aber auch spannende Tätigkeit im Dienstleistungsbereich. In diesem Lehrgang erwerben Sie umfassende Kompetenzen als Mitarbeiter/in am Empfang oder im Frontoffice.

Inhalt

- Kompetent auftreten und wirken
- Wertschätzende Kommunikation
- Gesprächsführung
- Beschwerden, Reklamationen und schwierige Kundschaft
- Werte anderer Kulturen wahrnehmen und passend reagieren
- Effizientes Arbeiten mit Outlook
- Selbstmanagement und Arbeitsplanung
- Kundenorientierter und moderner Schreibstil
- Klein-Event planen und organisieren
- Erste Hilfe bei Notfällen

Voraussetzung

Gute schriftliche und mündliche Deutschkenntnisse. Freude und Offenheit für Neues.

Zielgruppe

- Personen, die organisatorische und repräsentative Aufgaben am Empfang oder Kundendienst übernehmen.
- Wiedereinsteiger/innen, die eine Stelle in diesem Dienstleistungsbereich suchen.

Lernziele

- Sie lernen, was eine professionelle Kundenorientierung beinhaltet und worauf Sie in hektischen Situationen zu achten haben.
- Sie verstehen mit Ihrem Auftreten den Arbeitgeber bestens zu repräsentieren.
- Sie wissen, wie Sie mit Sprache und Wortwahl einen vertraulichen Kundenkontakt am Telefon oder in der schriftlichen Kommunikation schaffen.
- Sie kennen die Verhaltensregeln im Umgang mit Kunden verschiedener Kulturen.
- Sie erfahren, wie Sie kompetent auf Kundenanliegen und Reklamationen eingehen.
- Sie lernen, wie Sie effizient mit Outlook Kontakte erstellen sowie Termine und Aufgaben verwalten.
- Sie wissen, auf welche Einzelheiten bei der Organisation eines Klein-Events zu achten ist.

Klubschule Migros Luzern

Tel. +41 41 418 66 66

Schweizerhofquai 1
6004 Luzern

klubschule.luzern@migros-luzern.ch
klubschule.ch





Mitarbeiter/in Frontoffice und Empfang

- Sie können bei Notfallsituationen entscheidende Erste Hilfe leisten.

Abschluss	Zertifikat Mitarbeiter/in Frontoffice und Empfang. Voraussetzung ist die Anwesenheit von mind. 80 % des Unterrichts und das Bestehen der schriftlichen Zertifikatsprüfung am Ende des Lehrganges.	
Datum	06.11.2021 - 09.04.2022 / 1K_186589	
Zeit	08:10 - 11:50 h	
Wochentage	Sa	
Dauer	Total 54.00 Lektion(en)	
Preis	CHF 2,850.00	
Durchführungsort	Schweizerhofquai 1, 6004 Luzern	
Termine	Tag	Zeit
	1 Sa	08:10 - 11:50