



Seminar

An der Empfangszentrale - Das erste Gesicht/Ohr für den Kunden

20.03.2018 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Ort

Verband der Südwestdeutschen Wohnungswirtschaft e.V.
Franklinstraße 62, 60486 Frankfurt am Main

Inhalt

Jetzt auch in Frankfurt: Unser Seminar "An der Empfangszentrale - Das erste Gesicht/Ohr für den Kunden"!

Die Erwartungshaltungen bezüglich gelebter Kundenorientierung, Kundenbetreuung und Servicequalität im beruflichen Kontext haben deutlich zugenommen. Mitarbeiter an der Empfangszentrale sind der erste Ansprechpartner von Kunden und Besuchern und somit ein entscheidender Faktor bei der Kundenbetreuung.

Ein sicheres Auftreten sowie eine erfolgreiche Kommunikation sind entscheidend für den gelungenen ersten Eindruck am Empfang und das Gestalten von positiven Kundenbeziehungen.

Dieses Seminar vermittelt entscheidende Werte und Fähigkeiten für erfolgreiche Mitarbeiter an der Empfangszentrale und schult ihre Fähigkeiten in der Kundenbetreuung.

Inhaltliche Schwerpunkte dieser Veranstaltung sind folgende Themen:

- Wirkungskriterien für ein professionelles Auftreten
- Erwartungen und Bedürfnisse von Kunden an den Empfangsmitarbeiter - Wie geht Kundenbetreuung richtig?
- Persönliche Wirkungsmittel für den gelungenen ersten Eindruck
- Durch Kleinigkeiten ein positives Gesprächsklima schaffen
- Überzeugend, anlassbezogen und kundenorientiert formulieren

Zielgruppe

- Empfangsmitarbeiter

Ihre Vorteile

- Sie bestärken das Rollenverständnis des Empfangsservice als „Visitenkarte“ des Hauses und entwickeln dieses weiter
- Sie erhöhen das Selbstvertrauen und Selbstmarketing Ihrer Empfangsmitarbeiter
- Sie festigen die Grundlagen für ein professionelles Kundenkontaktmanagement Ihrer Mitarbeiter am Empfang

Start/Dauer

20.03.2018 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr

Kosten

Beratung und Öffnungszeiten

Wochentags 08.00 - 18.00 Uhr

Anmeldung



EBZ Akademie Sekretariat

Telefon: +49 234 9447 575
Fax: +49 234 9447 599

E-Mail: akademie@e-b-z.de

Ansprechpartnerin



Virginia Pokorski

Telefon: +49 234 9447 575
Fax: 0234-9447 599

E-Mail: akademie@e-b-z.de

Angebotsnummer: SE426

Referenten

Dipl.-Psych. Mona Meßing

Beraterin, Coach und Trainerin



Seminar

340,00 €

- inkl. Catering und Veranstaltungsunterlagen



Anmeldung

Seminar

An der Empfangszentrale - Das erste Gesicht/Ohr für den Kunden

in: **VdW südwest**

am: **20.03.2018 von 09:30 Uhr bis 17:00 Uhr**

[→ Jetzt Online anmelden](#)

Persönliche Daten:

(**Pflichtfelder)

Name:** Vorname:**
Geburtsdatum: Geburtsort:
PLZ/Ort: Straße:
Telefon: E-Mail:**

Position im Unternehmen:

Geschäftsführer/Vorstand
Abteilungsleiter
Teamleiter
Ausbilder/Personal
Mitarbeiter
Student
sonstige Position

Berufsausbildung/Vorbildung:

Immobilienverwalter (EBZ)
Immobilienkaufmann
Immobilienfachwirt
sonstige kaufmännische Ausbildung
technische Ausbildung

Arbeitsbereich:

kaufmännisch
technisch

Höchster Bildungsabschluss:

Hauptschulabschluss
Realschulabschluss
Abitur/FHSR
B.A. Real Estate (EBZ BS)
M.A. Real Estate Management (EBZ BS)
M.A. Projektentwicklung (EBZ BS)
abgeschlossenes Studium

Berufserfahrung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft (abzgl. Ausbildungszeit):

weniger als 2 Jahre 2 - 5 Jahre 6 - 10 Jahre mehr als 10 Jahre

Arbeitgeber:

Name des Unternehmens:
Ansprechpartner: Position des Ansprechpartners:
Telefon: E-Mail des Ansprechpartners:
PLZ/Ort: Straße:

Mitgliedschaft Ihres Arbeitgebers:

GdW
VdW RW
BFW
ZIA
Haus und Grund
DDIV und seine Landesverbände
BVI Bundesfachverband der Immobilienverwalter e.V.
Immobilienverband Deutschland IVD Bundesverband der Immobilienberater, Makler, Verwalter und Sachverständigen e.V.

Branche:

Wohnungsgenossenschaft Architekt/Stadtplaner
sonstiges Wohnungsunternehmen Projektentwickler
Kommun. Wohnungsunternehmen Bauzulieferer
Haus- und WEG-Verwaltung Industrieunternehmen
Makler Sonstige Dienstleister
Gewerbeimmobilien
Bauträger
Finanzwirtschaft
Facility Manager

Größe des Unternehmens: 1 - 20 Mitarbeiter 20 - 100 Mitarbeiter 100 - 500 Mitarbeiter > 500 Mitarbeiter

Anzahl der WE in Bestand und/oder Verwaltung:

bis 500 WE 501 - 1.000 WE 1.001 - 2.000 WE 2.001 - 5.000 WE 5.001 - 10.000 WE 10.001 und mehr

Zahlungsträger/Empfänger der Rechnung:

Arbeitgeber Selbstzahler Sonstige

(Ort, Datum)

(Unterschrift)