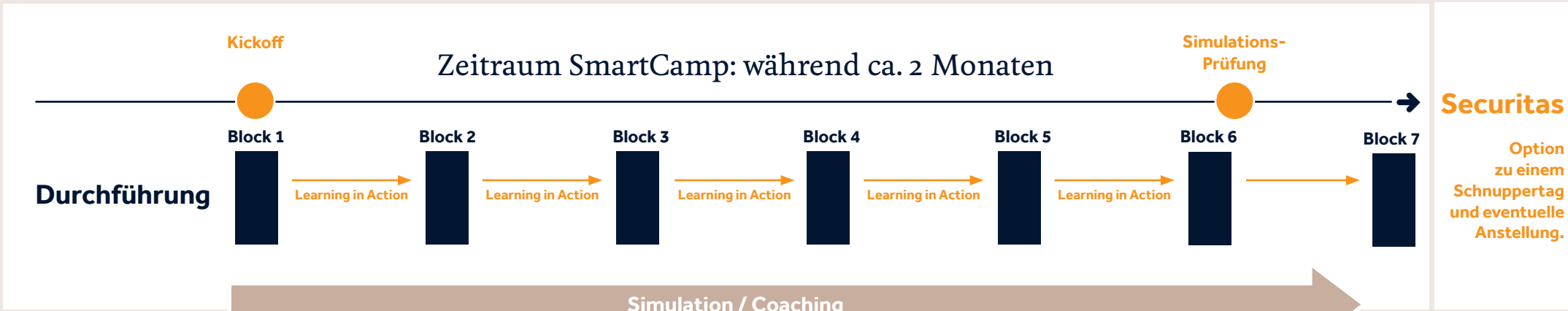


Empfang und Kundendienst



Block-inhalte

Der professionelle Umgang mit Kunden-Emotionen	Outlook Basics freiwillige Teilnahme	Outlook im Empfangsalltag - Tipps & Tricks	Sicherheits-Training im Ausbildungszentrum der Firma SECURITAS in Olten	Kundenfreundliche E-Mails schreiben mit MS Word	Interkulturelle Kompetenz am Empfang	Apéro + Zertifizierung
Umgang mit Belastung am Empfang und Rezeption	Erfolgreiches Selbstmanagement und Arbeitstechnik am Empfang	Service- und Kundenorientierte Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Aggressions- & Notfallmanagement - Sicherheitstechnik am Empfang - Erste Hilfe (BLS-AED) - Brand-Prävention - Bedrohung erkennen & reagieren 	Professionelles Telefonieren & gewinnendes Auftreten	Organisieren von Anlässen	

Learning in Action

Umsetzung ZRM auf eigene Haltungsziele	Outlook Basisanwendungen	Priv. od. beruflich Outlook Erfahrungen sammeln	Verhaltensübungen Aggressionsmanagement	Durchführen von Mystery Case im Unternehmen	Selbstreflexion + Abgleich Feedback	
Testen der Methoden im privaten und gesch. Umfeld	Anwenden der Komm.techniken im Alltag	Selbstmanagement & Arbeitstechnik umsetzen	Überschreitungs-simulationen üben	Anwendungen MS Word für Empfang	Interviews interkulturelle Kompetenz	