



Den Empfang sicher im Griff: Professionelle Kommunikation am Tresen

Mieter, Interessenten, Kollegen und Besucher aller Art am Empfang freundlich zu unterstützen und gleichzeitig das Telefon zu bedienen, kann stressig sein und erfordert konzentrierte Serviceorientierung und professionelle Kommunikation. Im Zuge der steigenden Anspruchshaltung und auch Aggression von Besuchern wachsen auch die Herausforderungen am Empfang. Die Methoden hierfür werden in diesem praxisorientierten Trainingsworkshop vermittelt.

INHALT

- Serviceorientierte Gesprächsführung:
 - Wir befassen uns zu Beginn mit dem Thema Serviceorientierung und was das für unsere Arbeit bedeutet. Wie lösen wir die Situation, wenn das Telefon klingelt während wir mit dem Besucher vor Ort im Gespräch sind und Kollegen auch noch parallel Fragen haben? Wie werden wir wahrgenommen und wie wollen wir wahrgenommen werden? Wie wirke ich selbst am Telefon?
- Konfliktkommunikation:
 - In der alltäglichen Hektik freundlich zu bleiben, gestaltet sich oft schwierig. Um Sie in dieser täglichen Herausforderung zu unterstützen, bekommen Sie Methoden, Empathie und transparente Kommunikation an die Hand, die wir gemeinsam üben.
- Umgang mit schwierigen Situationen am Empfang:
 - Wir üben den Umgang mit schwierigen Anrufern, Besuchern und Kollegen – wie z. B. Mieter die endlos reden oder solche, die schon schlecht gelaunt zur Tür reinkommen oder solche, die unsere Grenzen nicht akzeptieren. Wie gehen wir mit Ignoranz und Aggression um, wenn jemand direkt vor uns steht? Hier werden ganz konkrete Lösungsansätze für mitgebrachte Beispiele gemeinsam erarbeitet.

REFERENT **Rüdiger Maack**
systemischer Organisationsentwickler, zertifizierter Trainer und Change Manager mit internationaler Beratungserfahrung der Telesense Kommunikation GmbH

ZIELGRUPPE Mitarbeiter, die am Empfang oder an Service Points arbeiten

TERMIN **Donnerstag, 21. Mai 2026**, 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

ORT VSWG, Seminarraum, Antonstraße 37, 01097 Dresden

GEBÜHR 300 € für Mitglieder | 420 € für Nichtmitglieder

Ihre Ansprechpartnerin: Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.vswg.de.