

INTERVIEW MIT LEHRGANGSLEITER RENÉ HÜBSCHER

Neuer Lehrgang „Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter/in“

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance

Herr Hübscher, was reizt Sie daran, einen neuen Lehrgang aufzubauen?

Empfangs- und Kundendienstmitarbeitende bilden das Aushängeschild eines jeden Unternehmens. Immerhin geht es darum, Kunden, Geschäftspartner, Lieferanten usw. das Gefühl zu geben: „Du bist willkommen!“ Der/die Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter/in ist damit ein wichtiger Repräsentant und das Gesicht der Firma. Einerseits wird diese Tatsache oft unterschätzt und andererseits gibt es nur sehr wenige qualifizierte Ausbildungen. Das motivierte mich dazu, einen spezifischen Bildungsgang zu konzipieren.

Wieviel können Sie aus Ihrem Berufsalltag einbringen?

Als Trainer und Coach habe ich mich seit 1993 auf die Auftrittskompetenz von Unternehmen, Mitarbeitenden und Führungskräfte spezialisiert. Zudem führen wir in der Agentur ABC Marketingpraxis AG seit über 24 Jahren Mystery Shoppings und Benchmarkings für unterschiedliche Konzerne durch. Dabei analysieren wir ebenfalls die Kundenfreundlichkeit und Professionalität der Empfangs- und Kundendienstmitarbeitenden. Wir kennen also die hauptsächlichen Schwächen und wissen, was es braucht, damit die Besucher sich bereits beim Eintreten willkommen fühlen.

Was zeichnet diesen Bildungsgang aus?

Dank der Vermittlung umfassender Kompetenzen festigen die Teilnehmenden einerseits ihre Persönlichkeit und andererseits prägen sie das Image ihres Unternehmens. Im Bildungsgang erfahren sie, wie professionelle Kundenorientierung funktioniert und worauf sie – auch in hektischen Situationen - achten müssen. Sie verstehen es, durch ihr professionelles Auftreten das Unternehmen exzellent zu repräsentieren, können mit positiver Sprache, geschickter Wortwahl und der richtigen Tonalität eine angenehme Atmosphäre im persönlichen oder telefonischen Kontakt schaffen, auf Kundenreklamationen kompetent eingehen, einen kleinen Event und/oder Apéro planen und sogar in Notsituationen Hilfe leisten.

Wo liegen die Schwerpunkte im Unterricht?

Die Schulungsprogramme decken sämtliche im Empfang- und Telefonbereich sowie für Funktionen mit repräsentativen Aufgaben relevanten Themen ab und sind inhaltlich und methodisch aufeinander abgestimmt:

- Gepflegtes und professionelles Erscheinungsbild
- Kundenorientiert kommunizieren
- Professionelles Verhalten am Telefon
- Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen

- Umgang mit internationaler Kundschaft
- Arbeitsorganisation und Selbstmanagement
- Kundenorientierte E-Mails und Briefe schreiben
- Organisation von Anlässen
- Notfallmanagement/Erste Hilfe

Wie würden Sie die Vorteile in Stichwörtern beschreiben?

Als ganz klare Vorteile für diesen Bildungsgang sehe ich:

- Abschluss mit Zertifikat
- Dauer 2 Monate
- Guter Mix zwischen Theorie und Praxis
- Die Dozierenden sind ausnahmslos Experten mit langjähriger Erfahrung in ihrem jeweiligen Fachgebiet

An wen richtet sich der Lehrgang konkret? Wem können Sie ihn empfehlen?

Der Bildungsgang richtet sich an alle Personen, die repräsentative Aufgaben am Empfang, an der Zentrale oder im Kundendienst wahrnehmen oder Wiedereinsteiger/innen, die eine entsprechende Stelle suchen. Natürlich eignet sich der Lehrgang auch für Personen, die nach ihrer Ausbildung in den Beruf starten wollen.

Warum soll jemand diese Weiterbildung Ihrer Meinung nach unbedingt besuchen?

Wir bieten Chancen – Chancen für eine optimale Auftrittskompetenz am Empfang und für die persönliche Entwicklung. Denn wie heisst es so schön: Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance.

René Hübscher (54) ist selbständiger Trainer, systemischer Berater, Mediator und Business Coach für Mitarbeitende und Führungskräfte aus Dienstleistungs-, Handels- und Produktionsunternehmungen, mit Spezialisierung auf Führung, Verkauf und Auftrittskompetenz. Sein umfassendes und praktisches Know-how bringt er aus seinen früheren Tätigkeiten als Verkaufs-, Marketing- und Geschäftsleiter mit.

Ausbildung und Abschlüsse

Dipl. Betriebswirtschafter HF / Marketingfachmann mit eidg. FA / Ausbilder mit eidg. FA

Zusätzliche Benefits

- Internationale Managementenerfahrung in amerikanischen Grossbetrieben
- Führungsausbildungen im In- und Ausland

Dozententätigkeit

- Fachdozent an diversen Handelsschulen und Gastreferent an Fachhochschulen seit über 22 Jahren mit Schwerpunkt Marketing und Kommunikation
- Am KV Luzern seit 1999