

Weiterbildung für Empfangsmitarbeitende am KV Luzern

Die Visitenkarte eines Unternehmens

Auch wenn der Beruf oft unterschätzt wird: Ein/e Empfangsmitarbeiter/in, auch Front Office Manager, Empfangssekretär/in oder Rezeptionist/in genannt, hat eine wichtige Funktion in einem Unternehmen. Sie ist die erste Person, die der Besucher antrifft. Und dieser erste Eindruck prägt das Bild des Unternehmens. Er bewirkt eine positive – oder im schlechtesten Fall eine negative – Grundhaltung des Besuchers.



René Hübscher, Leiterlehrgang Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter/in. z.V.g

«Die Perle» am Empfang

Die Empfangsmitarbeitenden empfangen Besucher zuvorkommend und verweisen sie an kompetente Mitarbeitende. Verlässlichkeit, Organisationstalent, Flexibilität, Planungskompetenz – All das sind wichtige Eigenschaften von Empfangsmitarbeitenden. Da man es in diesem Beruf mit vielen Menschen zu tun hat, ist es von Vorteil, wenn man sich Namen und Gesichter gut merken kann.

Mitdenken ist gefragt

Abgesehen vom Telefondienst und der Weiterleitung von Besuchern, recherchieren und reservieren sie Hotels und Flüge, organisieren Veranstaltungen und Meetings, schreiben Briefe, Protokolle sowie E-Mails und erledigen viele Sekretariatsarbeiten. Lösungsorientiert und unbürokratisch an Probleme oder Aufgaben herangehen und viele Fragen beantworten – all das gehört ebenfalls dazu. Diplomatie ist zwingend, denn es kann vorkommen, dass ein verärgelter Kunde anruft oder an der Empfangstheke steht. Was dann? Zuhören, den Ärger auffangen, Verständnis zeigen, Problem lösen – selbst oder mit der Hilfe der Kollegen.

Weiterbildung als Zeichen der Wertschätzung

Der Lehrgang an der KV Luzern Berufsakademie sensibilisiert die Teilnehmenden auf Professionalität und Qualitätssicherung. Sei-

tens Unternehmen ist es auch ein Zeichen der Wertschätzung. Die vertiefte Auseinandersetzung mit wichtigen Themen sowie der Austausch mit Gleichgesinnten aus anderen Firmen gilt als besonders wertvoll. Wichtige Inhalte in der Ausbildung sind u.a. «Gepflegtes Erscheinungsbild», «Professionelle Umgangsformen», «Kundenorientiert Kommunizieren», «Umgang mit internationaler Kundschaft», «Erfolgreich mit Reklamationen umgehen», «Zeit und Arbeit richtig managen», «Organisation von Anlässen» sowie «Richtig reagieren in Notsituationen». Neben der Vermittlung von Fachwissen wird auch auf die richtige innere Haltung eingegangen, damit Unternehmen bei ihren Kunden nicht nur einen durchschnittlichen, sondern einen hervorragenden ersten Eindruck hinterlassen.

Start nächster Lehrgang
Montag, 16. April 2018

Weiterbildung für Berufsleute
KV Luzern Berufsakademie
Dreilindenstrasse 20, 6006 Luzern
berufsakademie@kvlu.ch / www.kvlu.ch



KV Luzern
Berufsakademie

Machen Sie mit uns Karriere

1. Wahl für Marketing, Kommunikation und Verkauf

Weiterbildung für Berufsleute

www.kvlu.ch



VS AMO 088238

Die Bewerbung im Zeitalter 4.0

Kurzseminar «Erfolgreich bewerben» und Einzelberatungen

Als Expertin für Bewerbungsprozesse hilft Bernadette Hölzl Menschen, im Bewerbungsverfahren für ihren Traumjob authentisch hervorzustechen.

Direkt, ehrlich und kompetent – so bringt sie sich auf jeder Ebene ein: sei es bei der Unterstützung, wie ein Lebenslauf, ein Motivationsschreiben geschrieben wird oder wie ein Profil in den sozialen Medien aufgesetzt wird.

Als Ehefrau und Vollzeit-Mutter von 6 Kindern hat sie, als ihre jüngsten Kinder (Zwillinge) 10 Jahre alt waren, den Entschluss gefasst, ins Berufsleben einzusteigen. Sie begann als Deutschlehrerin und Sozialarbeiterin. Das war eine anspruchsvolle Arbeit

und sie hätte es auch dabei belassen können. Doch sie wollte mehr, absolvierte eine Weiterbildung im Personalbereich und gründete 2001 ihre Firma QUOVADIS!

Und so wurde Bernadette Hölzl ein Bewerbungscoach, der Bewerberinnen und Bewerber mit dem einzigen Kurzseminar in der Deutschschweiz und ihrer kompetenten Einzuzu-eins-Beratung motiviert und befähigt, wieder in ihre Laufbahn einzusteigen – oder eine neue zu starten. Sie kennt die Arbeitswelt und weiss, wonach Firmen suchen – und sie ist vor allem leidenschaftlich dabei.

Jeden Monat finden 2 Kurzseminare statt. Wahlweise am Donnerstagabend oder am

Samstagsmorgen. Jeweils 3 Stunden für CHF. 150.-. In der Kleingruppe tauschen die Teilnehmer/innen ihre Erfahrungen mit dem Thema «bewerben» aus und erhalten nach dem Seminar eine Mappe mit allen relevanten Unterlagen, inkl. Vorlagen!

Leitung:
Bernadette Hölzl,
QUOVADIS GmbH
8934 Knonau
Tel. 041 711 33 90
(20 Min. von Luzern und Zürich,
nahe SBB-Station)

Anmeldung:
www.quovadis-beratung.ch/kurzseminar



...erfolgreich bewerben.



Die nächsten beiden Seminare finden am

Donnerstag,
12. April 2018, 18:30 - 21:30

Samstag,
14. April 2018, 09:00 - 12:00

statt.

Dorfstrasse 1a in 8934 Knonau (ZH)

Kosten: CHF 150.-

