

# SmartCamp

# Empfang und Rezeption

*Sie wollen sich mit einer spannenden und herausfordernden Weiterbildung, die Sie herausfordert und Spass macht, optimal auf ihre Aufgabe am Empfang vorbereiten? Sie wollen Ihre Kommunikations- und Sicherheitskompetenzen am Empfang schärfen für einen charmanten und souveränen Umgang mit unterschiedlichsten Gästen und Kunden?*

## **Für Macherinnen und Macher**

Am Empfang erleben Besucher Kunden- und Serviceorientierung und lernen die Corporate Identity des Unternehmens kennen. Es ist quasi die kostenlose Visitenkarte eines Unternehmens. Von Mitarbeiter/-innen im Empfangsbereich/Front Office wird eine gleichbleibende Freundlichkeit, Umsicht, ein «kühler Kopf» in Stresssituationen und Kompetenz erwartet, vor allem in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation. Das SmartCamp Empfang und Sicherheit unterstützt Sie dabei, wie Sie sich auf die unterschiedlichen Mentalitäten und Verhalten von Kunden und Gästen optimal einstellen.

## **Nutzen der Ausbildung**

Als Absolvent des SmartCamp's Empfang und Rezeption sind Sie prädestiniert für Jobs im Umgang mit Menschen. Sie werden nach dieser vielfältigen und spannenden Weiterbildung sicher und souverän auftreten, und dies übrigens auch mit Menschen aus verschiedensten Kulturen. Und sollte es mal hektisch werden, verfügen Sie über mentale Skills, um auch in solchen Situationen einen kühlen Kopf zu bewahren. Zusätzlich werden Sie in diesem Inspirations-SmartCamp für Empfangs- und Kundenkontakten in direkten Kontakt mit Vertreter des Branchenleaders «Empfang und Rezeption», Securitas, gebracht!

**Teilnehmende erhalten bei Eignung die Möglichkeit auf einen Schnupperdienst am Empfang und evtl. Anstellung beim Branchenleader Securitas.**

**Zielgruppen** Alle Mitarbeiter/-innen, die am Empfang tätig sind oder sein werden und Ansprechpartner/-in für Kunden und Besucher sind.

**Voraussetzung für die Teilnahme**

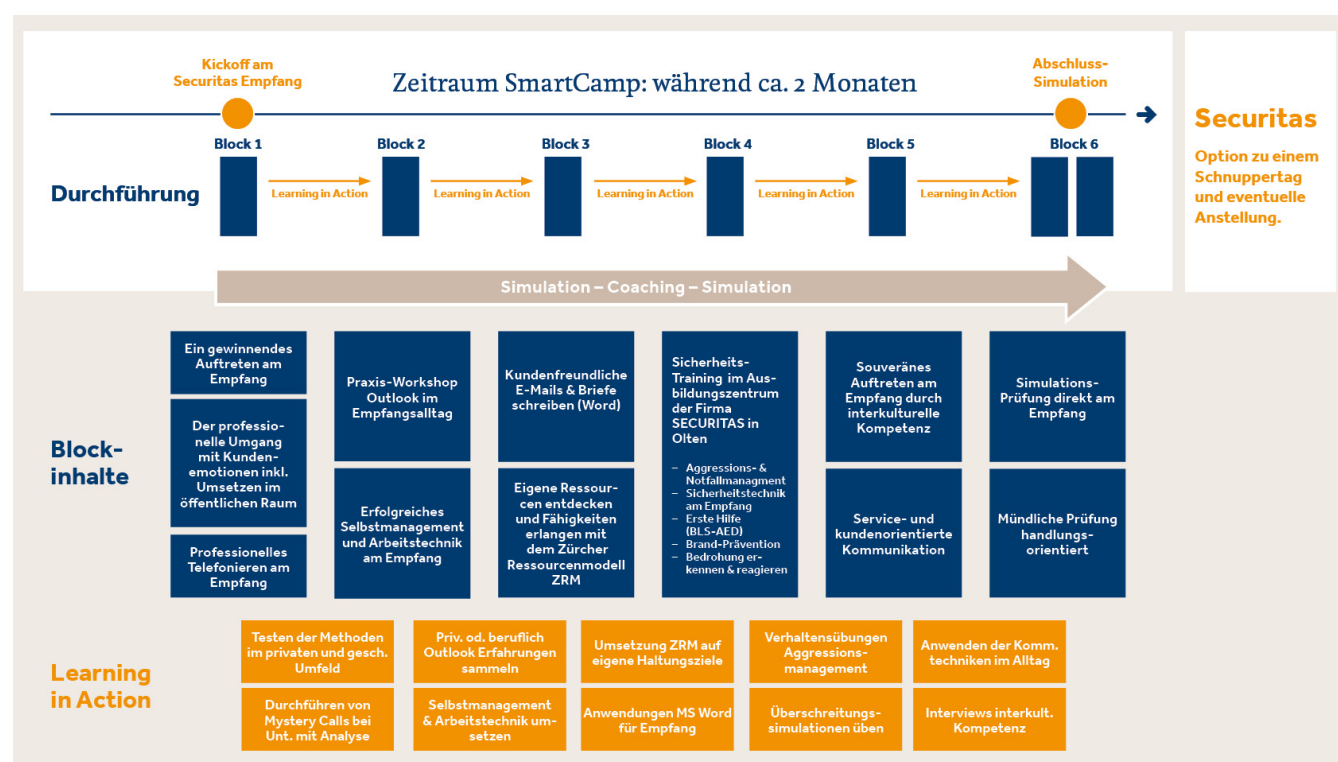
- Bereitschaft zur Investition von ca. 50 Stunden Aufwand für die Bearbeitung der unterschiedlichen Bereiche und Aufgaben zwischen den Kursblöcken.
- Bereitschaft, sich auf neue Einstellungs- und Verhaltensweisen einzulassen.

**Dauer** 6 Kurstage während 2-3 Monaten

**Bildungsziele** Das SmartCamp zielt auf die folgenden Handlungsfelder ab:

- Der erste Eindruck - optimale Kundenorientierung und sympathische Ausstrahlung
- Mit Ihrer Sprache zeigen Sie Kompetenz - auch am Telefon oder in E-Mails
- Souveräner Umgang mit Stresssituationen inkl. Notfall- und Beschwerdemanagement
- Gut organisiert mit Selbstmanagement und Arbeitstechnik
- Bedrohungs- und Notfallsituationen am Empfang erkennen und schnell reagieren
- Souveränes Auftreten durch interkulturelle Kompetenz

**Aufbau und Methodik** Das SmartCamp besteht aus intensiven handlungsorientierten Trainingsblöcken an unterschiedlichen Orten sowie aus direkten Anwendungs- und Umsetzungsphasen im beruflichen und privaten Alltag. Im Zentrum stehen Praxisbeispiele und der Erfahrungsaustausch.



**Ort** KV Business School Zürich oder WKS KV Bildung in Bern

**Preis** CHF 3850.- plus ca. CHF 200.- Lehrmittel

**Daten und Anmeldung** [skilltrainer.ch/smartcamp](http://skilltrainer.ch/smartcamp)  
[wksbern.ch](http://wksbern.ch)