



**KV Luzern**  
Berufsakademie

**Ihr Bildungspartner für anerkannte und praxisnahe Weiterbildungen**

Machen Sie mit uns Karriere

## Die Visitenkarte eines Unternehmens

Weiterbildung für Empfangsmitarbeitende am KV Luzern

**Auch wenn der Beruf oft unterschätzt wird: Empfangsmitarbeiter:innen, auch Front Office Manger:innen, Empfangssekretär:innen oder Rezeptionist:innen genannt, haben eine wichtige Funktion in einem Unternehmen. Sie sind die erste Person, die die Besucher:innen antreffen. Und dieser erste Eindruck prägt das Bild des Unternehmens. Er bewirkt eine positive – oder im schlechtesten Fall eine negative – Grundhaltung des Besuchers.**

### «Die Perle» am Empfang

Die Empfangsmitarbeitenden empfangen Kunden und Kundinnen zuvorkommend und verweisen sie an kompetente Personen. 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 verärgertes Kunde anruft oder an der Empfangstheke steht. Was dann? Zuhören, den Ärger auffangen, Verständnis zeigen, Problem lösen – selbst oder mit der Hilfe der Kollegen und Kolleginnen.

### Weiterbildung als Zeichen der Wertschätzung

Der Lehrgang an der KV Luzern Berufsakademie sensibilisiert die Teilnehmenden auf Pro-



René Hübscher, Leiter Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter:in. z.Vg

fessionalität und Qualitätssicherung. Seitens 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, 29. August 2022

### Nächste Infoveranstaltungen:

Montag, 4. Juli 2022, online

Montag, 8. August 2022, online

[kvlu.ch/empfang\\_kundendienst](http://kvlu.ch/empfang_kundendienst)



Portmann GmbH  
Sanitär  
und Heizung  
Ebikon und Root  
041 440 58 80  
[www.portmann-sanitaer.ch](http://www.portmann-sanitaer.ch)

www.südsicht-vitznau.ch