

Der erste Eindruck zählt

Empfangsbereich als Visitenkarte eines Unternehmens



© Foto: <http://www.dr-grabowski.de>

Ein schlecht gelauntes Gesicht hinter dem Empfangstresen und Chaos wohin das Auge reicht – hier fühlt sich kein Besucher oder Kunde willkommen. Dabei ist in Unternehmen der Empfangsbereich die Visitenkarte nach außen. Als erste Anlaufstelle wird hier innerhalb von Sekunden entschieden, ob man sich wohl oder abgelehnt fühlt. Denn der Empfang repräsentiert die Corporate Identity einer Firma: Hier findet die erste Wahrnehmung des Unternehmens durch den Besucher statt. Das Ziel jeder Firma sollte es sein, durch den Tresen und das drum herum einen repräsentativen und angenehmen Empfang zu erzeugen. Hat der Mitarbeiter am Empfangstresen ein freundliches Auftreten? Strahlt er oder sie Kompetenz aus? Und wie sieht es mit der Ordnung aus? Alles Faktoren, die den ersten Eindruck beeinflussen können. Denn wer freundlich empfangen wird, hat beinahe automatisch hohes Vertrauen, dass er in dieser Umgebung auch weiterhin fachlich kompetent aufgehoben sein wird.

Doch zunächst ist es nicht die Fachkompetenz, die über das Wohlfühlen entscheidet. Es sind vielmehr die äußeren Merkmale, die innerhalb der ersten Sekunden wahrgenommen werden. Um einen positiven Eindruck zu hinterlassen, können Mitarbeiter am Empfang zum Beispiel auf folgendes achten:

- Blickkontakt zu jedem Neuankömmling aufnehmen und diesen freundlich anlächeln und grüßen. Weitere Pluspunkte werden gesammelt, wenn man den Namen des Kunden bei der Begrüßung nennt: "Herzlich willkommen bei uns im Unternehmen, Herr Schulze".

CompendiumPlus
Institut für Weiterbildung
Kurt-Schumacher-Damm 16
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726
Fax +49 541 40659733

kontakt@CompendiumPlus.de
www.CompendiumPlus.de

Ansprechpartner:
Martin Lögering
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger

- Der Gast ist König. Klingelt das Telefon, wenn der Besucher zur Anmeldung schreitet, wird sich als erstes um diesen gekümmert – erst wenn der Gast im Wartebereich Platz genommen und man ihm ein Getränk angeboten hat, kann sich dem Telefon gewidmet werden.
- Wenn der Besucher überraschenderweise länger warten muss, weil beispielsweise der Chef noch einen wichtigen Anruf entgegen nehmen musste oder im Termin feststeckt, sollte er vom Empfang betreut werden. Hier empfehlen sich nicht nur das Anbieten von Wasser oder Kaffee, sondern auch das Hinlegen von Firmenbroschüren oder Zeitschriften.
- Wer am Empfang arbeitet, sollte die Diskretion immer im Blick behalten. So müssen Mitarbeiter auf die Lautstärke ihrer Stimme achten und darauf, dass vertrauliche Gespräche auch vertraulich bleiben.
- Trägt der ankommende Gast einen Mantel oder schweres Gepäck, so sollte man ihm beim Ablegen beziehungsweise beim Tragen Hilfe anbieten.

Anhand dieser wenigen Merkmale kann der Besucher bereits in der ersten Minute über Zu- oder Abneigung seines Termins im Unternehmen entscheiden. Denn egal ob an der Telefonzentrale, an Pforte und Empfang, in der Betreuung oder Bewirtung oder beim Ablauf der Unternehmensbesichtigung – die Servicequalität eines Unternehmens hinterlässt überall ihre Spuren. Und da gerade der erste Eindruck der wichtigste ist, sollten Unternehmen mehr darauf achten, dass das Besuchererlebnis im eigenen Hause so angenehm wie möglich gestaltet ist.

Möchten auch Sie als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter aus Rezeption, Anmeldung oder Empfang Ihre Fähig- und Fertigkeiten in diesem sensiblen Bereich optimieren und erweitern? Dann ist unser Seminar **„Erfolgsfaktor Empfangsbereich – Rezeption, Anmeldung und Empfang als Aushängeschild Ihres Unternehmens“** genau das Richtige für Sie! Lernen Sie, organisatorische Abläufe im Empfangsbereich zu optimieren, sich in kürzester Zeit auf unterschiedlichste Kunden einzustellen und dabei das Richtige zu sagen und zu tun. Sie erfahren, wie Sie auch in Stresssituationen ruhig bleiben, freundliche Kompetenz ausstrahlen und die richtigen Prioritäten setzen. Durch den Besuch dieses Seminars werden Sie Ihre Sozialkompetenz erhöhen und dadurch den Empfangsbereich Ihres Unternehmens zum Imageträger und Erfolgsfaktor fortentwickeln.

CompendiumPlus
Institut für Weiterbildung
Kurt-Schumacher-Damm 16
49078 Osnabrück

Tel. +49 541 40659726
Fax +49 541 40659733

kontakt@CompendiumPlus.de
www.CompendiumPlus.de

Ansprechpartner:
Martin Lögering
Gerald Deutmeyer

Text: Christin Kröger