

Erster Eindruck

Empfang Rezeptionistinnen spielen in Firmen eine zentrale Rolle. Dennoch werden sie häufig unterschätzt. Seit kurzem gibt es eine spezifische Ausbildung.

MADELEINE STÄUBLI-RODUNER

Die Dame am Empfang hat einen schlechten Tag. Mürrisch begrüsst sie Kunden und reisst entnervt den Telefonhörer von der Gabel. «Nein, dieses Produkt führen wir nicht», schnauzt sie das Gegenüber an. Der Kunde lässt sich das nicht bieten. Der Grossauftrag geht an den Konkurrenten.

Führungskräfte unterschätzen häufig, was im Eingangsbereich eines Unternehmens alles passiert. Dabei entscheidet sich nicht selten auf den wenigen Quadratmetern zwischen Eingangstür und Lift, wie souverän oder eben inkompetent die Firma wirkt. Der erste Eindruck hat enorme Bedeutung – und diesen prägt die Empfangsdame.

Die Perle weiterbilden

Die Rezeptionistin muss vielfältig und belastbar sein, ob es nun darum geht, mit einem chinesischen Geschäftspartner richtig umzugehen oder vier Telefonate gleichzeitig zu bewältigen. Neun von zehn Schweizer Firmen sind überzeugt, an ihrem Empfang wirke eine «echte Perle». Doch die meisten machen nichts für diese Perle. Dies ist die Erkenntnis von André Nauer, dem Chef von ISS Schweiz.

Das Facility-Service-Unternehmen hat rund 200 Angestellte, die in unterschiedlichsten Firmen den Empfang bedienen. Erst kürzlich hat sich ISS Schweiz auf Anregung eines Finanzinstituts entschieden, eine spezifische Ausbildung aufzubauen und die eigenen wie auch externe Rezeptionistinnen praxisnah zu schulen. Die Seminarteilnehmerinnen üben und verin-

nerlichen in Rollenspielen verschiedene Alltagssituationen. Dazu André Nauer: «Wir wollen damit erreichen, dass am Empfang hochqualifizierte Fachpersonen wirken. Ihr erfolgreiches Auftreten kann das Kerngeschäft positiv beeinflussen.» Denn die Dame am Eingang sei vieles, «bloss keine Telefonistin».

Das Augenmerk liege bei der spezifischen Umgebung einer Rezeption, sagt Sara Bouachir, Geschäftsführerin der ISS Reception Academy. In einer Privatklinik geht es darum, Ärztinnen, Pflegepersonal, Patienten und besorgte Angehörige vor grossen Operationen zu begleiten. «Hier stehen die psychologischen Aspekte im Vordergrund, für die es Sensoren zu entwickeln gilt», sagt sie.

Im Entrée eines Finanzinstituts dagegen ist Diskretion alles. Steht ein Kunde an der Theke, darf der Name des Gegenübers am Telefon nicht oder nur ganz leise erwähnt werden. Da wird für den Kunden auch einmal eine Zeitung gebügelt, damit die Druckerschwärze nicht abfärbt. Oder ein nasser Schirm wird mit einem Lappen sorgfältig getrocknet. Gerade eine Bank könne sich mit ihrer Rezeption entscheidend von anderen abheben, betont Nauer. Von der schicken Uniformierung über die moderne Möblierung bis zum perfekten Service sollte hier alles professionell daherkommen.

So auch die Sprache. Da Geschäftskontakte mit Kunden aus aller Welt zunehmen, sind Sprachkenntnisse und interkulturelle Kompetenzen nicht nur vorteilhaft, sondern zwingend. Dazu Nauer: «Die

Person am Empfang muss wissen, dass Tee auf Französisch «infusion» heisst und wie das ritualisierte Blickverhalten asiatischer Kunden funktioniert.»

Zu Besuch im «Dolder»

Für das richtige «Comment» nehmen die Seminarteilnehmerinnen ab und zu Anschauungsunterricht im Hotel Dolder. Dabei stellen sie fest, dass die gehobenen Kreise mit ausgeprägten Ritualen leben. Umso wichtiger, einen deutschen Professor korrekt anzusprechen und mit einem jüdischen Klienten richtig umzugehen.

Wenn sich solche Gäste wohl fühlen, werden sie offener für die Verhandlungen. «Die Personen im Eingangsbereich fühlen sich daher zu Recht in einer wichtigeren Position als etwa ein Sachbearbeiter.

Denn sie stehen an der Front», sagt Nauer, der einst Hotelier war und weiss, was Gäste wünschen.

Die Ansprüche an die «bestmögliche Empfangsdame» sind hoch, Persönlichkeit, Eigenverantwortung, Belastbarkeit sind gefragt. Und Attraktivität? «Die runde das Ganze ab», lächelt Sara Bouachir. «Doch sie kommt erst am Schluss», ergänzt Nauer. Er fordert, dass die Frontfrauen – Männer sind eher selten – das Unternehmen à fond kennen, indem sie dessen Homepage regelmässig besuchen. Tagesstimmungen sollen sie wegstecken und bei grossem privatem Stress lieber einen freien Tag nehmen.

Vor allem aber müssen sie in schwierigen Situationen richtig reagieren, ihre

Die Dame am Empfang agiert an einer zentralen Schlüsselstelle.



Arbeit am Empfang: Die Rezeptionistin ist Aushängeschild des Unternehmens.

Gegenüber abholen, sich mit diesen gar solidarisieren, etwa wenn es gilt, sie auf «Gipfelresten» im Gesicht aufmerksam zu machen. «In diesen Fällen müssen wir dem Gast zeigen, dass wir auf seiner Seite sind», sagt Bouachir. Doch brauche es Selbstbewusstsein, diskret auf Peinlichkeiten aufmerksam zu machen. Wenn aggressive oder betrunkene Personen auftauchen oder jemand zusammenbricht, muss die Rezeptionistin handlungs- und entscheidungsfähig bleiben.

Denn sie agiert an einer zentralen Schlüsselstelle.

«Das Geheimnis der erstklassigen Empfangsdienstleistung besteht darin, die jeweilige Situation zu antizipieren», sagt Nauer. Die Reflexe dafür müsse man sich antrainieren, um in Krisen massgeblich zur Beruhigung beizutragen. Je nach Situation agiert die Frau am Eingang als Lebensretterin, Botschafterin oder Krisenmanagerin. Und zwar stets auf der Höhe der Ereignisse. Den neuen Konzernchef in der Hektik mit dem Namen des eben entlassenen Chefs anzusprechen – solche Fauxpas sind tabu.