

Die Visitenkarte eines Unternehmens. Ein kompetenter Empfang prägt das Image jedes Unternehmens mit. Gerade KMU sollten diese einmalige Chance zur Profilierung bewusster nutzen – durch professionelle Schulung von Empfangsmitarbeitenden.



Der erste Kontakt kann über zukünftige Aufträge entscheiden.

VON SARA BOUACHIR*

Mit einem professionellen Empfang und Telefondienst vermögen Unternehmen ein erstes Zeichen für ihre Kompetenz und Qualitätsstandards zu setzen. Der Kundenkontakt wird gewissermassen zur Visitenkarte des Unternehmens und kann sich mitunter auf Geschäftsabschlüsse auswirken. Besonders wenn unterschiedliche Mitarbeitende diese Funktion zusätzlich übernehmen – was in einigen KMU Alltag ist –, rückt ein konsistenter Auftritt, welcher die Qualitätsstandards des Unternehmens widerspiegelt, in den Fokus. Nebst dem Erwerb von Fachwissen ist es deshalb für die Mitarbeitenden auch zentral, sich eine überzeugende, dienstleistungsorientierte Haltung anzueignen.

Einmalige Chance für KMU, sich zu profilieren. Da nicht alle KMU regelmässige Berührungspunkte – z.B. über Werbung – mit ihren Kunden haben, ist es umso wichtiger, dass jeder persönliche Kontakt zu einer positiven Wahrnehmung führt. Weshalb sich also nicht auch durch den Empfang von seinen Mitbewerbern abheben? Denn gerade der Empfang bietet KMU die Chance, sich durch Professionalität zu profilieren und bei den Kunden einen Überraschungseffekt zu erzeugen. Es empfiehlt sich deshalb, das Fachwissen der Empfangsmitarbeitenden oder der Mitarbeitenden, die den Empfang und Telefondienst in einer Zusatzfunktion übernehmen, anhand von gezielten Schulungen im Umgang mit Kunden zu erweitern.

Weiterbildung als Zeichen der Wertschätzung. Eine Weiterbildung bedeutet ausserdem einen motivierenden Aspekt, ist sie auch Zeichen der Wertschätzung. Das bestätigt Beatrice Lifart, Leiterin des Geschäftsbereichs Personal bei Livit: «Insbesondere langjährige Mitarbeitende schätzen die Möglichkeit, nach einer gewissen Anzahl von Dienstjahren eine gezielte Weiterbildung besuchen zu dürfen. So konnten z.B. Empfangsmitarbeitende in Absprache mit ihren Vorgesetz-

ten selber entscheiden, welches Weiterbildungsmodul der ISS Reception Academy sie besuchen wollten.» Man habe sich aufgrund der Qualität, Vielfalt und Praxisorientierung der Lehrgänge bewusst für diese Ausbildungsstätte entschieden. Auch die vertiefte Auseinandersetzung mit wichtigen Themen sowie der Austausch mit Gleichgesinnten aus anderen Firmen seien als besonders wertvoll empfunden worden. Die gezielte Schulung der Empfangsmitarbeitenden versteht Beatrice Lifart als Bestandteil einer professionellen Qualitätssicherung, die im Unternehmen Livit über sämtliche Positionen hinweg stattfindet.

Dank Praxisnutzen zum unmittelbaren ROI. Die ISS Reception Academy ist ein Schulungszentrum in Zürich für Weiterbildungen und Trainings von Empfangsmitarbeitenden, die in einem nachgebauten Empfangsbereich stattfinden. Das Schulungskonzept basiert auf der Fachkompetenz von ISS, die im Bereich der Empfangsdienstleistungen Marktführer ist und über jahrelange Erfahrung verfügt. Entsprechend hoch ist der Praxisbezug der Schulungen: Die Absolventen erhalten einen sofort umsetzbaren Praxisnutzen und Unternehmen damit einen unmittelbaren Return on Investment (ROI). Die themenspezifischen Module sind branchenunabhängig und können je nach Ausbildungs- und Erfahrungsstand der Mitarbeitenden einzeln gebucht werden, was sich positiv auf das Kosten-Nutzen-Verhältnis auswirkt. Neben der Vermittlung von Fachwissen wird auch auf die richtige innere Haltung eingegangen. Denn Mitarbeitende, die sich durch eine hohe Kundenorientierung abheben, prägen ihr berufliches Umfeld positiv mit – damit Unternehmen bei ihren Kunden nicht nur einen durchschnittlichen, sondern einen hervorragenden ersten Eindruck hinterlassen.



SARA BOUACHIR

(1974) hat im Juli 2011 ihre Tätigkeit als Geschäftsführerin der ISS Reception Academy aufgenommen. Zuvor war sie bei Lindt & Sprüngli für die Öffentlichkeitsarbeit zuständig und anschliessend bei der SIX SIS als Senior Marketing & Communication Manager tätig. Sara Bouachir verfügt neben einer Ausbildung als Mediaplanerin über ein FH-Diplom (HSW) in Wirtschaftskommunikation und einen Master of Advanced Studies in Communication Management.

www.reception-academy.ch