SmartCamp®

Empfang und Kundendienst

Zeitraum SmartCamp: während ca. 2 Monaten

Kickoff am Securitas Empfang

Abschluss-Simulation

Durchführung

Block 1 → Learning in Action → Block 2 → Learning in Action → Block 3 → Learning in Action → Block 4 → Learning in Action → Block 5 → Learning in Action → Block 6

Simulation – Coaching – Simulation

Securitas

Option zu einem Schnuppertag und eventuelle Anstellung.

Block-inhalte

Block 1	Block 2	Block 3	Block 4	Block 5	Block 6
Ein gewinnendes Auftreten am Empfang	Praxis-Workshop Outlook im Empfangsalltag	Kundenfreundliche E-Mails & Briefe schreiben (Word)	Sicherheits-Training im Ausbildungszentrum der Firma SECURITAS in Olten – Aggressions- & Notfallmanagment – Sicherheitstechnik am Empfang – Erste Hilfe (BLS-AED) – Brand-Prävention – Bedrohung erkennen & reagieren	Souveränes Auftreten am Empfang durch interkulturelle Kompetenz	Simulations-Prüfung direkt am Empfang
Der professionelle Umgang mit Kundenemotionen inkl. Umsetzen im öffentlichen Raum	Erfolgreiches Selbstmanagement und Arbeitstechnik am Empfang	Eigene Ressourcen entdecken und Fähigkeiten erlangen mit dem Zürcher Ressourcenmodell ZRM		Service- und kundenorientierte Kommunikation	Mündliche Prüfung handlungsorientiert
Professionelles Telefonieren am Empfang					

Learning in Action

Block 1	Block 2	Block 3	Block 4	Block 5
Testen der Methoden im privaten und gesch. Umfeld	Priv. od. beruflich Outlook Erfahrungen sammeln	Umsetzung ZRM auf eigene Haltungsziele	Verhaltensübungen Aggressionsmanagement	Anwenden der Komm. techniken im Alltag
Durchführen von Mystery Calls bei Unt. mit Analyse	Selbstmanagement & Arbeitstechnik umsetzen	Anwendungen MS Word für Empfang	Überschreitungssimulationen üben	Interviews interkult. Kompetenz

kv business school zürich
mein bildungspartner.
WKS KV Bildung