

Bärbel Wedmann

Rezeption und Empfang

Optimaler Imageträger Ihres Hauses



Praxisratgeber mit Beispielen und Tipps



Bärbel Wedmann

Selbstständige Trainerin und Coach, ist Inhaberin des Fachinstituts für Management, Schwerpunkt Management, Assistenz und Korrespondenz. Erfolgreiche Autorin mehrerer Fachbücher und seit mehr als 33 Jahren bundesweit sowie in Österreich und Nord-Italien tätig für Industrie- und Handelskammern, namhafte Wirtschaftsakademien, Dachverbände und Unternehmen.

Das vorliegende Buch ist aus langjähriger Praxis und Seminararbeit entstanden.

Der Inhalt unterstützt Sie dabei, sich optimal einzustellen auf die unterschiedlichen Mentalitäten und Verhaltensformen von Kunden und Gästen auch auf internationaler Ebene.

Hierzu gehören u. a.:

Unverzichtbare Kernkompetenzen - Small-Talk - Kundenorientiert telefonieren - Kritik und Feedback - Reklamationsgespräch - Mündliche und schriftliche Kommunikation - Stress und Belastung am Arbeitsplatz – English on the telephone - Gästebetreuung international - Emotionale Intelligenz - Positives Erscheinungsbild – Checkliste für Rezeption und Empfang: Mit Qualität in die Offensive.

Hier werden Wege und Möglichkeiten aufgezeigt, Ihre fachliche, soziale und persönliche Kompetenz weiter zu verbessern.