



EMPFANG & ASSISTENZ

Gekonnt wirken am Empfang. *Ihre teuerste Werbefläche.*

Trainingsprogramm mit Coaching-Charakter für Sekretär:innen, Assistent:innen und Frontoffice-Teams — für Mitarbeiter:innen, die überzeugen, begeistern und Ihr Unternehmen professionell repräsentieren.

STILSICHER · SOUVERÄN · MIT HALTUNG

Was Sie in diesem *Gekonnt-Wirken-Programm erwartet.*

Ihr Empfang ist keine Nebensache. Er ist die teuerste Werbefläche im Haus.

Jeden Tag entscheidet ein einziges Gespräch am Telefon oder an der Rezeption darüber, ob ein Kontakt zum Kunden wird — oder ob er wortlos zum Wettbewerb geht. Diese Broschüre zeigt Ihnen, wie aus diesem Zufall ein System wird.

Die wichtigsten Eckdaten

- **Zielgruppe:** Sekretär:innen, Assistent:innen, Front-Office- und Empfangsteams
- **Format:** Kick-Off-Training plus modular buchbare Vertiefungstrainings
- **Gruppengröße:** 4 bis 12 Teilnehmende pro Training
- **Durchführung:** Inhouse, individuell auf Ihre Unternehmenskultur zugeschnitten — auch online möglich
- **Methodik:** Praxisnahe Übungen, Rollenspiele, optional 1:1-Mini-Coachings
- **Ziel:** Ein Team, das Ihr Unternehmen an jedem Kontaktpunkt souverän repräsentiert

Inhaltsverzeichnis

- 01 Das Problem — warum der erste Eindruck heute mehr zählt als je zuvor
- 02 Aktuelle Herausforderungen — Telefon, KI und die neue Rolle der Assistenz
- 03 Die sechs Module im Überblick
- 04 Was Ihr Team nach dem Training kann
- 05 Vorteile und Nutzen für Ihr Unternehmen
- 06 Über die Programmleitung — Janine Katharina Pötsch
- 07 Ablauf und nächste Schritte

Die erste Anlaufstelle — *die wichtigste Visitenkarte.*

Als erste Anlaufstelle und wichtigste Visitenkarte Ihres Unternehmens prägen Empfangsmitarbeiter:innen, Sekretär:innen und Assistent:innen den entscheidenden ersten Eindruck — ob am Empfangstresen oder am Telefon.

Gerade junge Mitarbeitende wachsen häufig erst in diese verantwortungsvolle Rolle hinein. Unsicherheiten, unklare Erwartungen oder kleine Fettnäpfchen sind schnell passiert — mit dem Risiko, dass das Image Ihres Hauses ungewollt leidet.

Anspruchsvolle Kund:innen, Entscheidungsträger und wichtige Persönlichkeiten spüren bereits im ersten Moment, ob ihr Gegenüber die feinen Spielregeln von Stil, Souveränität und moderner Etikette beherrscht.

Besonders am Telefon zeigt sich, wie belastbar dieses Fundament wirklich ist: professionelles Telefonieren ohne Skript, souveränes Auftreten auch unter Zeitdruck und ein sicherer, wertschätzender Umgang mit Beschwerden — genau in diesen Momenten entscheidet sich, ob Vertrauen entsteht oder verloren geht.

Kommt Ihnen das bekannt vor?

- Einige Mitarbeitende wirken im Umgang mit anspruchsvollen Kund:innen unsicher
- Es fehlt an Souveränität, um professionell Grenzen zu setzen
- Small Talk fällt schwer — besonders in spontanen Begegnungen
- Am Telefon fehlt manchmal die Ruhe, um Beschwerden souverän statt gestresst aufzunehmen
- Sie wünschen sich, dass Ihr Team das Gastgeber-Gen mit Stil und Selbstverständlichkeit lebt

Gerade in Schlüsselpositionen entscheidet nicht nur Fachkompetenz. Sondern Haltung, Wirkung und kommunikative Stärke.

Wenn KI die Routineanrufe übernimmt, *zählt der menschliche Anruf umso mehr.*

Immer mehr Unternehmen setzen KI-gestützte Telefonassistenten für Standardanfragen ein — Terminvereinbarung, einfache Auskünfte, Weiterleitung. Was bleibt, sind genau die Anrufe, bei denen ein Mensch am Telefon den Unterschied macht: die verärgerte Kundin, der eilige Vorstand, der Erstkontakt eines wichtigen Mandanten.

Genau diese Momente entscheiden heute stärker über das Image Ihres Hauses als früher — weil sie die Ausnahme sind, nicht die Regel.

Gleichzeitig verändert sich die Rolle selbst: Zwischen Homeoffice, hybriden Teams und digitaler Terminverwaltung wird die Assistenz zunehmend zur strategischen Schnittstelle statt zur reinen Organisationskraft — mit mehr Verantwortung, aber auch mit weniger festen Routinen, an denen man sich orientieren kann.

Genau deshalb gehört der souveräne Umgang mit dem Telefon heute genauso ins Training wie Auftritt und Etikette: Wer am Telefon Ruhe, Klarheit und Herzlichkeit ausstrahlt, wird zur eigentlichen Visitenkarte des Unternehmens — gerade weil Technik den Rest bereits übernimmt.

Die Technik nimmt die Routine ab. Die Wirkung bleibt Ihre Aufgabe.

„Der Workshop war eine große Bereicherung — praxisnah, empathisch und mit genau dem richtigen Gespür für unsere Themen. Besonders das Thema Wirkung, Körpersprache und Small Talk hat mich begeistert.“

Teilnehmerin — Fachtagung der Sekretärinnen

Vom ersten Eindruck *bis zur Persönlichkeitsentwicklung.*

01 Die Macht des ersten Eindrucks

Wirkungsmechanismen des ersten Eindrucks, zeitgemäßer Business Knigge, eigene Wirkung reflektieren, Körpersprache & nonverbale Kommunikation bewusst steuern.

Souveräne,
professionelle
Ausstrahlung

02 Service-Exzellenz & Gastgeber-Kompetenz

Gastgeber-Gen als Teil der Unternehmenskultur, professionelles Besucher- und Kundenmanagement, das kleine Büro-Knigge-ABC, Customer Experience aktiv gestalten.

Positive
Kundenerlebnisse
gestalten

03 Kommunikations-Exzellenz

Körpersprache, Stimme und selbstbewusste Präsenz, Schlagfertigkeit & Rhetorik, Small Talk als Beziehungsinstrument, professionelle Telefon-Etikette.

Klar und überzeugend
kommunizieren

Häufige Themen im Arbeitsalltag

- **Telefon — die Stimme Ihres Hauses:** souveräne Gesprächseröffnung, Deeskalation bei schwierigen Anrufer:innen, Stimme und Tonlage bewusst einsetzen
- **Beschwerden & schwierige Situationen:** professioneller Umgang mit Beschwerden, Ruhe bei Provokationen
- **Kommunikation mit Kolleg:innen:** höflich, aber bestimmt unterbrechen, klare Grenzen setzen

Souverän handeln — *bis zur eigenen Markenbotschaft.*

- | | | |
|-----------|---|---|
| 04 | Souverän in herausfordernden Situationen
Persönlichkeitstypologien verstehen, Diplomatie und professionelle Präsenz, souverän reagieren bei Angriffen und Grenzüberschreitungen, Konfliktmanagement. | Ruhig und
lösungsorientiert
bleiben |
| <hr/> | | |
| 05 | Image & Wirkung als Markenbotschafter:in
Image und Rollenverständnis als Visitenkarte des Unternehmens, Ausstrahlung und Charisma gezielt stärken, Styling im beruflichen Kontext, Personal Branding. | Stilvoll und konsistent
auftreten |
| <hr/> | | |
| 06 | Persönlichkeit, Achtsamkeit & Selbstbewusstsein
Selbstbild & Fremdbild reflektieren, Umgang mit Triggern und Glaubenssätzen, emotionale Kompetenz, Mindset-Training für innere Stabilität. | 1:1 Online-Coaching
oder Kleingruppe |

„Vielen Dank für den spannenden und sehr gut vorbereiteten Workshop. Besonders lobenswert waren die vielen Übungen und Rollenspiele. Die Teilnehmerinnen fühlen sich jetzt selbstsicherer.“

Personalleitung — Ministerium für Arbeit und Soziales München

Von „Wird das schon irgendwie klappen?“ zu „*Genau so soll es sein.*“

- Kund:innen und Gäste souverän und professionell empfangen
- Schwierige Situationen ruhig und diplomatisch meistern
- Klare, respektvolle Kommunikation — mit Kolleg:innen und Vorgesetzten
- Professionelles Erscheinungsbild passend zur Unternehmenskultur
- Business Knigge & Small Talk sicher anwenden

05 · Ihr Mehrwert als Unternehmen

01

Gruppentraining + 1:1-Coaching

Kombination aus gemeinsamem Training und individueller Begleitung.

02

Mystery-Check

Präzise Analyse Ihrer aktuellen Wirkung vor dem Training.

03

Souveräne Mitarbeitende

Selbstbewusst im Kundenkontakt — auch unter Druck.

04

Stärkere Kundenbindung

Wertschätzender Service schafft Loyalität und Weiterempfehlung.

Für ein Front Office, das Kompetenz ausstrahlt, Vertrauen schafft und Ihr Unternehmensimage nachhaltig stärkt.

Janine Katharina Pötsch — *Ihre Mentorin für diese Transformation.*



Mit über 15 Jahren Expertise in Business Knigge, Kommunikation, Imageberatung und Persönlichkeitsentwicklung begleite ich Empfangs- und Assistenzteams dabei, nicht nur zu funktionieren — sondern professionell zu wirken.

Stilsicher. Souverän. Mit Haltung. Ich begleite Menschen dabei, von innen klar und nach außen souverän zu werden. Nicht durch Verstellung — sondern durch Selbstkenntnis, Haltung und das Wissen, wie man wirkt.

Seit 2012 bin ich als Image- und Knigge-Trainerin aktiv. Nach meiner kaufmännischen Ausbildung habe ich selbst einige Jahre als Front Office Assistenz gearbeitet — ich kenne die Anforderungen, den Druck und die Wirkung dieser Rolle aus eigener Erfahrung. Das macht den Unterschied in meiner Arbeit mit Teams.

*Ich trainiere kein Verhalten. Ich begleite eine Transformation — vom
Funktionieren zum Wirken.*

*„Ihr Workshop war sehr interessant und kurzweilig. Sie sind eine klasse Trainerin mit viel
Wissen und Erfahrung.“*

O-Ton Teilnehmerin — Verband der Sekretärinnen

Klarheit, Vertrauen und *eine gemeinsame Zielsetzung.*

01

Kennenlerngespräch

Unverbindlicher Austausch, ob mein Trainingskonzept zu Ihrem Team und Ihren Zielen passt.

02

Briefing & Konzeption

Wir analysieren Status quo, Ziele und definieren das passende Modul-Programm.

03

Training & Begleitung

Wir legen Trainingstermine fest und starten die praxisnahe Entwicklung Ihres Teams.

FAQ — häufig gefragt

- **Wie viele Teilnehmer sind pro Training möglich?** 4 bis 12 Teilnehmer — für eine intensive, persönliche Begleitung.
- **Findet das Training bei uns im Unternehmen statt?** Ja — Inhouse, individuell auf Ihre Unternehmenskultur abgestimmt. Auch online möglich.
- **Können einzelne Module gebucht werden?** Ja — das Programm ist modular und flexibel buchbar.
- **Was ist der Unterschied zum 1:1 Coaching?** Das Gruppentraining stärkt das Team gemeinsam. Das 1:1 Coaching geht tiefer — für individuelle Persönlichkeitsentwicklung.

Empfang & Assistenz gezielt *stärken. Jetzt Gespräch buchen.*

Für ein Team, das Ihr Unternehmen jeden Tag gut vertritt. Für einen Empfang, der Vertrauen schafft.



Janine Katharina Pötsch

Gründerin von Gekonnt Wirken · Image-Akademie · München

E-Mail jkp@gekonnt-wirken.de

Mobil +49 173 16 21 464

Web gekonnt-wirken.de