Gekonnt wirken

TRAINING FÜR EMPFANG · FRONT OFFICE · ASSISTENZ

Souverän empfangen.
Klar kommunizieren.
Ihr Unternehmen vertreten.

Die Visitenkarte Ihres Hauses

Auftritt · Business-Knigge
Service · Kommunikation

Sechs Module.
Individuell für Ihr Team.

Für Menschen, die Ihr Unternehmen
jeden Tag persönlich vertreten.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Deutschland · Österreich · Schweiz

AUSGANGSLAGE UND ZIELGRUPPE

Am Empfang beginnt die Erfahrung mit Ihrem Unternehmen.

Ein wichtiger Besuch steht vor der Tür. Das Telefon klingelt. Gleichzeitig braucht eine Kollegin eine schnelle Auskunft. Empfang und Assistenz koordinieren, geben Orientierung und bleiben ansprechbar - oft für mehrere Anliegen gleichzeitig.

Wenn Routine allein nicht mehr reicht

Beschwerden bringen Unruhe in den Arbeitstag. Ein freundliches Nein fällt schwer. Spontane Begegnungen mit wichtigen Gästen verunsichern. Unterschiedliche Vorstellungen von Service und Auftreten erschweren die Zusammenarbeit.

Hier setzt das Programm an

Wir arbeiten an konkreten Situationen aus Ihrem Unternehmen. Ihre Mitarbeitenden üben, klar zu kommunizieren, aufmerksam zu empfangen und auch unter Druck verbindlich zu bleiben. Gemeinsame Absprachen geben Orientierung für den täglichen Kontakt.

Für wen das Training gedacht ist

Für Empfangsteams, Front-Office-Mitarbeitende, Sekretariat und Assistenz. Für neue Kolleginnen und Kollegen ebenso wie für erfahrene Mitarbeitende, die ihre repräsentative Rolle weiterentwickeln möchten. Geeignet für Onboarding und Personalentwicklung.

MEHRWERT FÜR MITARBEITENDE UND UNTERNEHMEN

Mehr Sicherheit im Alltag. Ein verlässlicher Auftritt für Ihr Haus.

Aufmerksam empfangen

Besucher begrüßen, Orientierung geben und Wartezeiten angemessen begleiten. Damit Menschen sich willkommen und gut informiert fühlen.

Klar kommunizieren

Anliegen gezielt erfassen, verständlich antworten und nächste Schritte verbindlich benennen. Das kann vermeidbare Rückfragen und Missverständnisse reduzieren.

Souverän mit Beschwerden umgehen

Zuhören, sachlich reagieren und die eigene Position respektvoll vertreten. Mitarbeitende gewinnen Handlungsmöglichkeiten für anspruchsvolle Kontakte.

Freundlich Grenzen setzen

Höflich unterbrechen, Erwartungen klären und Zuständigkeiten benennen. So wird die eigene Rolle deutlicher und Verantwortung besser verteilt.

Gemeinsame Standards entwickeln

Einheitliche Orientierung für Service, Verhalten und Erscheinungsbild erleichtert die Abstimmung im Team und den Einstieg neuer Mitarbeitender.

Führung und Schnittstellen entlasten

Wenn wiederkehrende Situationen eigenständiger geklärt werden können, müssen interne Ansprechpartner seltener eingreifen.

KONKRETE INHALTE FÜR IHREN ALLTAG

Ihre Trainingsmodule

01 Erster Eindruck und persönliche Präsenz

Sicherheit ausstrahlen, bevor das Gespräch beginnt.

Ihre Mitarbeitenden reflektieren, wie Begrüßung, Blickkontakt, Stimme und Körperhaltung auf andere wirken. Sie probieren aus, wie ein aufmerksamer, professioneller Kontakt gelingt.

Inhalte: Selbst- und Fremdwahrnehmung; Körpersprache und Stimme; Begrüßung und Vorstellung; zeitgemäßer Business-Knigge.

Ihr Nutzen: Ein sicherer, zugewandter erster Kontakt - persönlich und am Telefon.

02 Service und Gastgeberkompetenz

Menschen willkommen heißen und verlässlich begleiten.

Wir betrachten den Weg vom Eintreffen bis zur Verabschiedung und entwickeln passende Servicestandards für Ihr Haus.

Inhalte: Besuchermanagement; Gastgeberrolle; Wünsche erkennen; Wartezeiten begleiten; internationale Gäste; interne Abstimmung und Übergaben.

Ihr Nutzen: Ein gemeinsames Serviceverständnis, das sich im täglichen Verhalten zeigt.

KONKRETE INHALTE FÜR IHREN ALLTAG

Ihre Trainingsmodule

03 Kommunikation und Telefonkompetenz

Freundlich im Ton. Klar in der Aussage.

Ihr Team übt, Gespräche zu strukturieren, Anliegen gezielt zu erfassen und verständlich zu antworten - auch bei Unterbrechungen oder unklaren Zuständigkeiten.

Inhalte: Aktives Zuhören; Fragetechniken; klare Formulierungen; Telefonkommunikation; professionelle E-Mails; Small Talk; verbindliche Gesprächsabschlüsse.

Ihr Nutzen: Mehr Sicherheit in Gesprächen und weniger vermeidbare Missverständnisse.

04 Beschwerden und schwierige Situationen

Ruhe bewahren und die eigene Position vertreten.

Ein Besucher wird ungeduldig, eine Anruferin verlangt eine sofortige Entscheidung. Wir üben Antworten, die respektvoll bleiben und Klarheit schaffen.

Inhalte: Beschwerden aufnehmen; deeskalierende Kommunikation; höflich unterbrechen; Grenzen setzen; mit Druck umgehen; rechtzeitig Unterstützung hinzuziehen.

Ihr Nutzen: Überlegter handeln und auch in angespannten Momenten handlungsfähig bleiben.

KONKRETE INHALTE FÜR IHREN ALLTAG

Ihre Trainingsmodule

05 Erscheinungsbild und repräsentativer Auftritt

Passend zu Rolle und Unternehmen auftreten.

Wir schaffen Orientierung für ein gepflegtes, zeitgemäßes Erscheinungsbild, das den Anspruch Ihres Hauses und die Persönlichkeit Ihrer Mitarbeitenden berücksichtigt.

Inhalte: Rollenverständnis; Dresscodes; Farben und Passformen; Kleidung für unterschiedliche Anlässe; stimmiger Gesamtauftritt.

Ihr Nutzen: Bewusst entscheiden, was zur Aufgabe und zur jeweiligen Situation passt.

06 Persönlichkeit und Selbstführung

Die eigene Rolle mit Klarheit ausfüllen.

Wer ständig ansprechbar ist, braucht einen bewussten Umgang mit Erwartungen und Belastung. Wir reflektieren persönliche Stärken und wiederkehrende Reaktionen.

Inhalte: Selbstbild; Rollenklärung; Selbstvertrauen; Umgang mit Kritik; persönliche Grenzen; Selbstführung unter Druck.

Ihr Nutzen: Persönliche Handlungsmöglichkeiten erweitern. Besonders geeignet als 1:1-Online-Coaching oder für kleine Gruppen mit vier bis sechs Personen.

ABLAUF UND RAHMEN

So gestalten wir die Zusammenarbeit

01 Ausgangslage und Ziele klären

Wir besprechen Aufgaben, Unternehmenskultur und typische Herausforderungen. Optional ergänzt ein vorab vereinbarter Mystery-Check am Telefon oder Empfang den Blick aus Kundensicht.

02 Gemeinsames Auftakttraining

Im Ganztagestraining verbinden wir Auftreten, Kommunikation und Gastgeberverhalten. Ihr Team übt mit Situationen aus dem eigenen Arbeitsalltag.

03 Gezielt vertiefen und individuell begleiten

Ausgewählte Module können in Präsenz oder online folgen. Optionales 1:1-Coaching bietet einen vertraulichen Rahmen für persönliche Herausforderungen.

04 Im Alltag anwenden

Gesprächsübungen, Rollenspiele und Feedback machen die Inhalte erlebbar. Wir halten gemeinsame Vereinbarungen und persönliche nächste Schritte fest. In einer Vertiefung reflektieren wir die Umsetzung.

Format, Gruppe und Investition

In der Regel vier bis zwölf Teilnehmende im Gruppentraining. Präsenz bei Ihnen oder extern in Deutschland, Österreich und der Schweiz; ausgewählte Formate online. Sie erhalten ein individuelles Angebot nach Themen, Umfang, Gruppe und Ort.

HÄUFIGE FRAGEN

Gut zu wissen

Können wir einzelne Module buchen?

Ja. Wählen Sie einen Schwerpunkt oder verbinden Sie mehrere Module. Die Inhalte werden auf Ihr Unternehmen abgestimmt.

Wo findet das Training statt?

Bei Ihnen oder in externen Räumen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Ausgewählte Vertiefungen und Coachings sind online möglich.

Wie groß ist die Gruppe?

In der Regel vier bis zwölf Personen. Für individuelle Anliegen eignet sich ergänzendes Einzelcoaching.

Geht es auch um Telefonate und Beschwerden?

Ja. Wir üben, Anliegen zu erfassen, freundlich Grenzen zu setzen und auch bei Unzufriedenheit verbindlich zu bleiben.

Was unterscheidet Coaching und Gruppentraining?

Die Gruppe entwickelt gemeinsame Fähigkeiten und Standards. Im 1:1-Coaching arbeiten wir vertraulich an persönlichen Anliegen.

Wie läuft der Mystery-Check ab?

Nach vorheriger Abstimmung betrachten wir ausgewählte Kontakte aus Kundensicht. Die Beobachtungen liefern konkrete Ansatzpunkte für das Training.

Wie schnell sind Veränderungen sichtbar?

Neue Formulierungen lassen sich direkt ausprobieren. Verlässliche Routinen entstehen durch Anwendung, Rückmeldung und Wiederholung.

Wie viel Vorlauf brauchen wir und was kostet es?

Fragen Sie möglichst früh an. Termine richten sich nach Verfügbarkeit. Sie erhalten ein individuelles Angebot; optionale Leistungen und Reisekosten werden transparent ausgewiesen.

IHRE TRAINERIN UND KONTAKT

Persönlich begleitet. Praxisnah entwickelt.



Janine Katharina Pötsch

Expertin für Auftritt, Wirkung und Persönlichkeit

Aus meiner eigenen Arbeit als Front-Office-Assistentin kenne ich die Verantwortung dieser Rolle. Seit 2012 begleite ich Menschen und Unternehmen. Mehr als 5.000 Menschen haben an meinen Trainings teilgenommen.

Fachlich fundiert und nah am Alltag

Dipl.-Kommunikationswirtin und Dipl.-Eventmanagerin (BAW), Junior-PR-Beraterin (DAPR), IHK-Trainerin und Co-Autorin. Seit 2014 gefragte Expertin in Radio, TV, Print- und Onlinemedien.

Welche Situation soll Ihrem Team künftig leichter fallen?

Lassen Sie uns Ihre Ziele und eine passende Begleitung besprechen.

Kennenlerngespräch anfragen

jkp@gekonnt-wirken.de · +49 173 16 21 464
www.gekonnt-wirken.de

Standort: Schliersee · Stand: Oktober 2026