

Dieses Inhouse-Seminar ist als zweitägige Veranstaltung buchbar.

Zielgruppe

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Kasse tätig sind oder planen, dort tätig zu werden.

Seminarschwerpunkte

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Kasse haben den ersten und letzten Kontakt mit den Badegästen. Diese „emotionale Schlüsselstelle“ erfordert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich ihrer Bedeutung für das Bad bewusst sind und die über sozial kompetente Verhaltensweisen verfügen.

Gleichwohl ist es ein Ort, der hohe Konzentration, fachliche Kompetenz und viel Verantwortung im Umgang mit Zahlungsmitteln erfordert, denn an der Kasse zu arbeiten heißt mehr als nur freundlich zu lächeln.

Zu den wichtigsten Aufgaben am „point of sale“ zählen die Beratung, der Verkauf sowie die vor- und nachbereitenden Aufgaben der Kasse. Die Anforderungen an der Kasse steigen besonders in den besuchsstarken Zeiten und erfordern nicht nur hohe Konzentration sondern auch einen professionellen Umgang mit Stress.

Kommunikation

- Kundenansprache und Beziehungsmanagement
- Spannungsfeld zwischen Kassieren und Kommunizieren
- Die Botschaft entsteht beim Empfänger – wir hören mit verschiedenen Ohren
- Alles Gesagte hat einen Inhalt- und einen Beziehungsaspekt.
- Körpersprache – die Macht der versteckten Signale
- Der „Ton macht die Musik“ und ein „Blick sagt mehr als 1000 Worte“
- Kommunikationstechniken, die in schwierigen Situationen helfen
- Grundregeln des professionellen Telefonierens
- Informieren, Beraten und Verkaufen

Kasse

- Arbeitsplatz Kasse, Vor- und Nachbereitung
- Kassensystem, was heißt das?
- gesetzliche Vorschriften zur Führung einer Kasse
- Grundlagen von Beratung und Verkauf
- Verkaufstechniken und Kassierregeln
- Zahlungsmittel
- Betrugsfälle und Falschgeld erkennen
- Kassenabrechnung
- Eigensicherung am Arbeitsplatz und der sichere Umgang mit Zahlungsmitteln

Leitung

- **Eric Voß**, Fulda/Essen
Dipl.-Sozialpädagogin, Gepr. Schwimmmeister Deutsche Gesellschaft für das Badewesen e. V.
- **Judith Moniac**, München

Veranstaltungsort und Datum

... werden von Ihnen bestimmt!

Teilnahmegebühren

Für weitere Informationen und ein unverbindliches Angebot wenden Sie sich bitte an uns.