

Empfangsdienste

So freundlich kann Dienstleistung sein



„Herzlich willkommen bei Dussmann-Service“



Vom Auftreten Ihrer Empfangsmitarbeiter hängt viel ab. Das Verhalten, die Hilfsbereitschaft und Höflichkeit tragen dazu bei, ein positives Image zu vermitteln. Und das nach außen wie nach innen. Ein freundlicher Empfang wirkt sich gleichermaßen auf Ihre Kunden und Gäste wie auch auf Ihre Mitarbeiter aus. Er ist Ausdruck gelebter Unternehmenskultur: Tag für Tag.

Aufgrund unserer jahrelangen Erfahrungen wissen wir, dass ein gut organisierter Empfang besondere Qualifikationen braucht. Schließlich ist er die Visitenkarte Ihres Unternehmens. Und für den ersten Eindruck bekommt niemand eine zweite Chance.

„Was können wir für Sie tun?“

Mit dem Empfangsdienst von Dussmann-Service können Sie sich darauf verlassen, dass Ihr Unternehmen von Anfang an positiv wahrgenommen wird. Wir haben ein Konzept entwickelt, das individuell auf die Anforderungen jedes Kunden ausgerichtet wird. Die Basis dafür ist die Definition

der Ziele, die wir gemeinsam mit Ihnen festlegen. Dann erstellen wir das Anforderungsprofil für die Mitarbeiter. Ihr Vorteil: Sie erhalten die exakt auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Empfangsdienstleistung zu besten wirtschaftlichen Konditionen.

Unsere individuellen Konzepte beinhalten:

- Zieldefinition
- Festlegung der Mitarbeiterprofile
- Qualifizierte Auswahl der Mitarbeiter
- Einarbeitung in das Unternehmen
- Auf das Unternehmen abgestimmte Berufsbekleidung
- Kontinuierliche Qualitätssicherung
- Regelmäßige Schulungen
- Ersatz bei Krankheit oder Urlaub

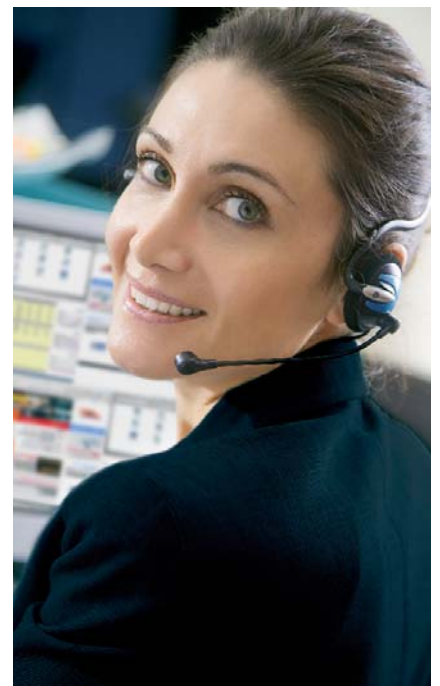
„Unsere Mitarbeiter sind alle sehr qualifiziert“

Die Auswahlkriterien für unsere Mitarbeiter sind sehr streng. Nicht nur fachlich, sondern auch persönlich müssen sie hohen Ansprüchen gerecht werden.

Das Anforderungsprofil:

- Kaufmännische Berufsausbildung
- Gute Schreibmaschinenkenntnisse
- Fremdsprachenkenntnisse

- PC-Kenntnisse
- Kundenorientierung
- Kommunikationsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Hohe Belastbarkeit
- Flexibilität
- Sehr gute Umgangsformen
- Ansprechendes Äußeres
- Zuverlässigkeit
- Bereitschaft zur Weiterbildung



„Wir erledigen das umgehend für Sie“

Wir schulen unsere Mitarbeiter für Ihre speziellen Anforderungen. Nach einer kurzen Einarbeitungszeit werden Sie das Gefühl haben, dass es sich um Ihre





eigenen Mitarbeiter handelt. Nur, dass wir uns weiterhin um vieles kümmern: Ob eine Urlaubs- oder Krankheitsvertretung benötigt wird oder eine Weiterbildung ansteht. Wir erledigen das. So wird Ihr Empfang stets auf gleichem

Niveau besetzt sein und reibungslos funktionieren.

Die fachliche Qualifikation umfasst:

- Rechtliche Grundlagen
 - Eckdaten Jedermannsrecht, Hausrecht und -ordnung etc.

- Verhalten am Empfang

- Basistraining
- Externe Trainer
- Auftragsbegleitende Coachings

- Training für besondere Situationen

- Verhalten im Notfall
- Reaktionen auf Bedrohungen etc.

- Training Guestrelations

- Umgang mit schwierigen Gästen
- Erkennen von Bedürfnissen

- Auffrischkurs Erste Hilfe

- Regionales Umfeld

- Stadtplankunde



**Empfangsdienste
für Wirtschaft, Verwaltung, Industrie
und Krankenhäuser**



„Wir stellen uns ganz auf Sie ein“

Die Leistungen unseres Empfangsdienstes werden exakt auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten – so können Sie sicher sein, dass unsere Mitarbeiter optimal in Ihr Unternehmen integriert werden.



Wenn Sie Fragen haben,
rufen Sie uns an oder vereinbaren
Sie einen Gesprächstermin.

Gerne senden wir
Ihnen auch weiteres
Informations-
material zu.

**DUSSMANN AG
& Co. KGaA**
Hauptverwaltung
Friedrichstraße 90
10117 Berlin
Fon: 0 30 / 20 25-27 56
Fax: 0 30 / 20 25-27 60
www.dussmann.com



Unsere Leistungen im Überblick

- **Zutrittskontrolle der Mitarbeiter**
- **Unterstützung bei der Anwendung von Betriebsausweisen (Badges)**
 - ✓ Antragsausgabe, Prüfung und Bearbeitung
 - ✓ Anforderung, Registratur und Ausgabe
 - ✓ Bearbeitung bei Verlusten
- **Regelung des Besucherverkehrs**
 - ✓ Koordinierung von Besuchern und Besuchergruppen
 - ✓ Anmeldung von Personen mit Sonderzugangsrechten
- **Nachweis über den Aufenthalt von Fremdfirmen**
- **Schlüsselverwaltung**
 - ✓ Nachweis über Ausgabe und Rücknahme
 - ✓ Prüfung und Bearbeitung von Schlüsselverlusten
- **Bearbeitung von Fundsachen**
 - ✓ Entgegennahme und Registratur
 - ✓ Aufbewahrung und Rückgabe an Eigentümer bzw. Übergabe an regionale Fundbüros
- **Auskunfts- und Informationsdienste**
- **Telefondienste**
 - ✓ Annahme, Weiterleitung und Vermittlung von Telefongesprächen
 - ✓ Erfassung und Abrechnung von Privatgesprächen
- **Belegungsplanung von Schulungs- und Veranstaltungsräumen**
- **Servicedienste**
 - ✓ Taxibestellungen
 - ✓ Hotelbuchungen
 - ✓ Zeitschriftenservice
 - ✓ Verwaltung und Abrechnung der Nutzung von Betriebsfahrzeugen