kv luzern
berufsakademie.

kaufmännischer verband

Kursausweis und Zertifikat

Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter:in

Professionell, persönlich, präsent – Ihre Weiterbildung für den ersten Eindruck mit Wirkung.

Eckdaten

Dauer	Unterrichtsform
ca. 4 Monate berufsbegleitend (52 Lektionen)	Vor Ort

Beschreibung

Diese Weiterbildung richtet sich an Personen mit Freude am Kundenkontakt, die sich im Bereich Empfang, Telefonzentrale oder Kundendienst professionalisieren möchten. Ideal für dienstleistungsorientierte Persönlichkeiten mit Ambitionen.

Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter:innen sind das Aushängeschild der Unternehmung. Sie vermitteln den ersten prägenden Eindruck bei Kunden, Geschäftspartnern oder Lieferanten und setzen einen persönlichen Akzent.

Der Diplom-Kurs vermittelt, wie professionelle Kundenorientierung funktioniert und worauf man auch in hektischen Situationen achten muss. Die Teilnehmenden verstehen es, durch ihr professionelles Auftreten das Unternehmen exzellent zu repräsentieren, können mit positiver Sprache, geschickter Wortwahl und der richtigen Tonalität eine angenehme Atmosphäre im persönlichen oder telefonischen Kontakt schaffen, auf Kundenreklamationen kompetent eingehen, einen kleinen Event planen und in Notsituationen die entscheidende Erste Hilfe leisten.

Zielgruppe

- Mitarbeitende mit repräsentativen und organisatorischen Aufgaben am Empfang, in der Zentrale oder im Kundendienst
- (Wieder-)Einsteiger:innen, die eine entsprechende Stelle suchen

Anforderungen

- PC-Grundkenntnisse, Tastaturschreiben
- gute Deutschkenntnisse
- Einsatzbereitschaft und Wille, sich aktiv am Unterricht zu beteiligen.
- mindestens 80% Teilnahme am Präsenz-Unterricht

Lehrgangsverantwortlich

Sandra Rogger
Lehrgangsleiterin

Nächste Durchführungen

Nächster Start	Dauer	Anmeldung
Montag, 20. April 2026	ca. 4 Monate berufsbegleitend (52 Lektionen)	/berufsakademie/anmelden/VnDW

Infoanlässe

Name	Anmeldelink	Ort
Infoveranstaltung 31.03.2026	Zur Anmeldung	KV Luzern Berufsakademie, Dreilindenstrasse 20, 6006 Luzern

Kosten

Kostenübersicht

Ganzer Lehrgang:

Lehrgangskosten inkl. Abschlussprüfung	CHF	2'880.-

Ratenzahlung möglich:

1 Rate	1x CHF	2'880.-
2 Raten	2x CHF	1'460.-
3 Raten	3x CHF	985.-

Als exklusiven Zusatznutzen bieten wir Ihnen während Ihrer Weiterbildung eine unentgeltliche Mitgliedschaft beim Kaufmännischen Verband Luzern.

Weitere Informationen

Voraussetzung für den Erhalt des Diploms «Dipl. Empfangs- und Kundendienstmitarbeiter:in» ist die aktive Teilnahme von mind. 80% des Unterrichts und das erfolgreiche Bestehen der mündlichen Abschlussprüfung.

Für den Unterricht wird ein Laptop benötigt.

Kontakt

Ramona Dietrich
Weiterbildungsadministration
+41 41 417 16 62
ramona.dietrich@kvlu.ch

Druckdatum

06.12.2025