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

Unterricht

Der Unterricht findet ausschliesslich vor Ort statt. Sie nutzen Ihre eigenen Geräte.

kv luzern
berufsakademie.

kaufmännischer verband

Lehrgangsverantwortlich

Sandra Rogger
Lehrgangsleiterin

Nächste Durchführungen

Klasse	Start	Ende	Dauer	Unterricht
LEKM2727-F	Dienstag, 20. April 2027	Dienstag, 14. September 2027	ca. 4 Monate berufsbegleitend (52 Lektionen)	jeweils Dienstag 17.45 - 21.00 Uhr Zum Stundenplan

Infoanlässe

Name	Anmeldelink	Ort
Infoveranstaltung 07.01.2027	Zur Anmeldung	KV Luzern Berufsakademie, Dreilindenstrasse 20, 6006 Luzern
Infoveranstaltung 02.03.2027	Zur Anmeldung	Online
Infoveranstaltung 02.11.2027	Zur Anmeldung	Online

Kosten

Kostenübersicht

Lehrgang inkl. Abschlussprüfung	CHF	2'880.-

Ratenzahlungen sind wie folgt möglich:

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

Während Ihrer Weiterbildung ist die Mitgliedschaft beim Kaufmännischen Verband Luzern für Sie unentgeltlich inbegriffen. Sie profitieren dadurch von attraktiven Mitgliederangeboten.

kv luzern
berufsakademie.

kaufmännischer verband

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.

KV Luzern Berufsakademie
Dreilindenstrasse 20 • 6003 Luzern • 041 417 16 00 • berufsakademie@kvlu.ch • kvlu.ch

kv luzern
berufsakademie.

kaufmännischer verband

Kontakt

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

Druckdatum

24.11.2026