



Stressfreies Beschwerdemanagement, aus Beschwerden Chancen machen

Seminarziel

Die Teilnehmer lernen, kundenorientiert und effizient zu telefonieren, mit Beschwerden richtig umzugehen und mit den Kunden/Bürgern gemeinsam akzeptable Lösungen zu finden.

Seminarinhalte:

- Kundenorientierung - Warum?
- Moderne Formen der Gesprächsführung am Telefon
- Sag's positiv!
- Umgang mit verschiedenen Menschentypen
- Die Kunst des aktiven Zuhörens
- Was will der Kunde wirklich? (in der Sache und emotional)
- Die eigene „Gelassenheit“ und Konfliktfähigkeit erhöhen
- Gesprächslenkung, Fragetechniken, Sprachtechniken
- Zielorientiertes Telefonieren - Kundenorientiert und dennoch zeiteffizient
- Cleveres Verhalten in schwierigen Situationen
- Beschwerdemanagement - Spannungsfeld Emotionen
- Lösungen nach dem Gewinner – Gewinner – Prinzip erarbeiten

Methoden

- 100%ige Praxisorientierung - kein Schulbuchwissen
- Gezieltes Training an konkreten Beispielen aus Ihrem Alltag
- Weiterentwicklung Ihres ganz persönlichen positiven Kommunikationsstils

Zielgruppe:

Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt per Telefon.
(auf max. 12 Personen begrenzt)

