

Seminar

„Halb so schlimm! – Reklamationen als Chance nutzen“ Umgang mit Beschwerden und konfliktbehafteten Sachverhalten

Seminarziele

Die Teilnehmer lernen schwierige Gespräche und Beschwerden aus einem anderen, positiven Blickwinkel zu betrachten. Sie sind in ihrer Gesprächsführung lösungsfokussiert und können besser mit eigenen Stressoren umgehen.

Zielgruppe

- Mitarbeiter mit „passivem“ telefonischen Kundenkontakt
- Innendienstmitarbeiter (Kundendienst, Bestellannahme, Buchhaltung, Sekretariat, Auftragsabwicklung, u.ä.)

Seminarinhalte

- **Grundlagen der Verhaltens- und Verkaufspsychologie**

Wie funktioniert Kommunikation, mit welchen Sinnen empfangen Sie, welche Antennen sind bei Reklamationen besonders auf Empfang gestellt, welche Wirkung haben Stimme, Mimik, Gestik und Sprache?

- **Kundenorientierter Dialog**

Welche Bedeutung hat Ihre Begrüßung als Visitenkarte, wie schaffen Sie ein angenehmes Gesprächsklima, wie können Sie ein Gespräch steuern, welche Formulierungen gehören in den „Wortmülleimer“, wie stellen Sie Ihren Gesprächspartner in den Mittelpunkt?

- **Reklamationen als Chance sehen**

Was sind Reklamationen und Beschwerden, welche Reaktionen sind zu erwarten, was sind Fehler im Umgang mit Reklamationen, wie gehen Sie mit emotionsgeladenen Gesprächspartnern um, wo liegt Ihre persönliche Schmerzgrenze, wie bewältigen Sie stressige Situationen, welche Chancen der Kundenbindung bieten Reklamationen?

Seminardauer

zwischen 1-3 Tage
individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten