

Heikle Gespräche am Telefon - Reklamationen als Chance nutzen

Kunden und ihren Bedürfnissen am Telefon souverän begegnen

Der Fokus des Seminars liegt auf der Fallarbeit zu aktuellen Themen aus der eigenen Praxis der TeilnehmerInnen. Sie erarbeiten kommunikative Lösungen und erhalten wertschätzend-konstruktives Feedback.

- Sie wissen, wie Sie Kunden mit Reklamationsanliegen begegnen können,
- nutzen Gesprächstechniken, um Reklamationsgespräche professionell zu führen,
- erarbeiten Lösungen zur Kundenzufriedenheit Ihrer Kunden,
- nutzen die Gelegenheit, um die Kundenbeziehung nachhaltig zu stärken,
- sind sensibilisiert für eigene Reaktionen auf wütende GesprächspartnerInnen,
- reflektieren Ihr eigenes Kommunikationsverhalten und
- Sie lernen, in Stresssituationen Ruhe und Gelassenheit zu bewahren.

Zielgruppe

Fachkräfte und Personen mit telefonischem Kundenkontakt.

Inhalte

Reklamationsgespräche souverän und professionell führen

- die Stufen der „Reklamations-Psychologie“
- Gesprächsstrategien und erfolgversprechende Vorgehensweisen bei Reklamationen

Beschwerden gekonnt begegnen

- die Ebenen der Reklamationssituation: Trennung von Sache und Beziehung
- Anliegen und Bedürfnis des Kunden verstehen – Verständnis transportieren
- Lösungen für nachhaltige Kundenzufriedenheit

Das eigene kommunikative Verhalten stärken

- Reflexion der eigenen Gesprächshaltung und „Pain Points“
- stark in Auftritt und Wirkung – die wertschätzende (innere) Grundhaltung im Gespräch
- Selbstkontrolle und Stressmanagement

Rhetorische Gestaltungsmittel

- souverän reagieren – auch auf dominante oder aggressive Kunden
- die Macht der Wortwahl: mit positiven Worten für sich gewinnen
- überzeugen durch klaren Ausdruck in Stimme und Sprache
- „schlechte Nachrichten“ vermitteln und auch mal „Nein“ sagen

Methoden

Wissensinput und -transfer, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Rollenspiel, Selbst- und Fremdanalyse, Erfahrungsaustausch, Probehandeln, Feedbackgespräche, Praxistransfer.

Vertrieb und Verkauf

Aktuelle Termine und Buchungsmöglichkeit



Durchführung

Dauer: 1 Tag

Zeiten: 10:00 – 17:00 Uhr

TrainerIn

Silvia Haas

Preis

€ 690,00 zzgl. USt

Als Inhouse-Training oder Online-Training: Termin, Ort, Honorar & TrainerIn nach Absprache

Anmeldung | Kontakt



+49 911 27866645



info@einfachstimmig.de



www.einfachstimmig.de