Customer Care 4.0: Beschwerdemanagement neu gedacht

Persönliche Kompetenzen und Kommunikation | Vertrieb und Verkauf

Jeder erlebt es immer wieder, dass Kunden sich beschweren und ungehalten werden! Die Einwände ähneln einander und sind Ihnen aus Ihrer täglichen Arbeit bestimmt bekannt: Das Produkt entspricht nicht den Erwartungen, die Lieferung ist unvollständig, oder kommt durch Lieferengpässe zu spät, die erbrachte Handwerkerleistung hat angeblich Mängel, und vieles mehr...

Die Beschwerde wird dann unsachlich vorgetragen. Der Kunde agiert hochemotional und die Argumente haben wenig Substanz. Aber wie reagiert man jetzt, wenn man den Kunden nicht verlieren will? Trotzdem freundlich bleiben, den Sachverhalt ruhig klären und den Kunden weiter binden um ihn zu einem guten Kunden werden zu lassen. Und wie schafft man es, die schwierige Kommunikation nicht persönlich zu nehmen - Wie geht das?

Dozentin Gisa Willweber gibt Ihnen konkrete Empfehlungen, wie Sie mit solchen Situationen umgehen. Sie bespricht mit Ihnen typische Konflikte und trainiert mit Ihnen praktische Verhaltensmuster für eine souveräne Erwiderung. Sie lernen, spontan die richtigen Worte zu finden und gelassen zu reagieren. Sie werden kritische Gespräche aktiv führen, Menschen in den schwierigen Situationen aus einem anderen Blickwinkel zu sehen um Beschwerden konstruktiv zu begegnen, damit auch der nächste Auftrag von diesem Kunden kommt.

Inhalte:

- **Was schwierige Menschen schwierig macht**
- **Wahrnehmung und Stress**
- **Strategien entwickeln, einen kühlen Kopf behalten und selbst bewusster kommunizieren**
- **Veränderung von Wahrnehmungsmustern**
- **Einfluss von Körper und Sprache auf das Verhalten**
- **Schwierige Menschen leichter führen und in kritischen Situationen gelassener reagieren**

Methoden:

Kurzvortrag, Gruppenarbeit und Rollenspiele, praktische Übungen, Analyse der eigenen Einstellung und des Verhaltens

Kurs-ID:

TP-0624

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen des Unternehmens mit häufigen persönlichen, telefonischen und schriftlichen Kundenkontakten

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.
– Akademie der Wirtschaft –
Karthäuserstraße 23
34117 Kassel
Telefon 0561 1091-53

Zu unseren Inhouse-Seminaren