

Inhalte

- Wer ist ein schwieriger Kunde?
- Reflektion von Kundenerwartungen
- Hilfreiche Gesprächstechniken
- Ruhe bewahren in schwierigen Situationen
- Fünf Schritte Strategie zum erfolgreichen Umgang mit Reklamationen
- Erarbeitung von Lösungsansätzen für Praxisfälle



Foto: Fotolia/industrieblick

Zielgruppe

- Beschäftigte mit direktem Kundenkontakt

Umsetzung

- Methoden:
Vortrag, teilnehmerzentrierte Methoden wie zum Beispiel Kartenabfrage, Gruppenarbeit, Praxisübungen
- Teilnehmerzahl: max. 12 Personen
- Seminardauer:
eintägig, 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr
- Ort:
firmenintern oder in externen Räumlichkeiten

Kunden zufriedenzustellen ist das Ziel aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Serviceberufen. Die Kundinnen und Kunden sollen sich so wohl fühlen, dass sie ihren Besuch in guter Erinnerung halten und gerne wiederkommen.

Die Wünsche und Vorstellungen der Kunden sind jedoch oft sehr unterschiedlich; nicht immer sind alle Kunden mit den Dienstleistungen zufrieden. Trotz aller Bemühungen des Personals kann es zu handfesten Auseinandersetzungen kommen: Kunden beschweren sich, werden laut, aggressiv und nicht selten unsachlich. Dann heißt es als Mitarbeiterin und Mitarbeiter die Ruhe bewahren und angemessen reagieren.

Wir möchten Sie dabei unterstützen, Beschwerden gelassen und sicher zu begegnen. Gemeinsam werden wir mit Ihnen Strategien entwickeln, wie Sie in solchen Situationen ruhig bleiben können und so reagieren, dass Konflikte nicht eskalieren.

Fit
im
Job

Anmeldung

Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH • Köln und Hamburg
Neumarkt 35-37 • 50667 Köln • Tel. 02 21/2 71 80-0 • Fax 02 21/2 71 80-201 • www.bgf-institut.de

Gisela Wahn (gisela.wahn@bgf-institut.de) nimmt gerne Ihre Anmeldung entgegen und hält unter 02 21/2 71 80-110 weitere Infos für Sie bereit.