

Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen

Gelungene Kommunikation in schwierigen Situationen zeigen

- Zielgruppe: Mitarbeiter/innen, die Umgang mit Menschen haben und auch schwierige Situationen meistern wollen sowie den Umgang mit „schwierigen“ Zeitgenossen lernen möchten.
- Ziele: Kennenlernen der wichtigsten Punkte für eine gelungene Kommunikation. Menscheneinschätzung und deren kommunikative Bedürfnisbefriedigung.
- Seminarinhalte:
- **Das innere Team**
 - Warum reagieren Menschen so unterschiedlich?
 - Begriffsdefinition nach dem Modell Schulz von Thun
 - Kommunikationskanäle
 - **Lernmöglichkeiten und Techniken für bessere Kommunikation mit schwierigen Kunden**
 - aktives Zuhören
 - kontrollierter Dialog
 - **Gesprächsführung in der Praxis (Telefongespräche und direkte Gespräche)**
 - Informationsmenge
 - Prioritäten der Informationen
 - Auswahl von Informationen
 - Umgang mit Fragetechniken
 - **Schriftverkehr bei Reklamationen und anderen schwierigen Situationen**
 - Was darf ich schreiben?
 - Wie muss ich was schreiben?
 - **Rollenspiele Gesprächsführung und Praxisalltag**
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen
- Dauer: 2 Tage als Firmenseminar oder
1 Tag als Einzeltraining