



Konflikttraining - Umgang mit schwierigen Kunden

- Zielgruppe** Mitarbeiter im Kundenservice oder
Beschwerdemanagement, Interessierte
- Die Situation** Kundenorientierte Kommunikation ist in Ihrem Job eine
Selbstverständlichkeit, aber die Kunden halten sich nicht
immer an die Regeln der Höflichkeit. Insbesondere
Reklamationen und Beschwerden werden schnell
emotional und Sie müssen unfaire Angriffe abwehren.
Lernen Sie, wie man bewusst die Sachebene einhält,
schlagfertig Angriffe abwehrt und mit Fragetechnik und
einführender Kommunikation auch schwierige Gespräche
zu einen zufriedenstellenden Ergebnis führen kann.
- Die Schwerpunkte**
- Analyse der Erwartungshaltungen
 - Faktoren zur Förderung eines positiven
Gesprächsklimas
 - Gesprächsphasen und deren gezielter Aufbau
 - Bedeutung der Sach- und Gefühlsebene
 - Aktives Zuhören
 - Bedeutung der Körpersprache
 - Fragetechniken nutzen lernen
- Methoden** Vorträge und Diskussionen, Reflexion, Erfahrungs- und
Informationsaustausch, praktische Übungen und
Rollenspiele, Praxistransfer
- Die Dauer** ein Tag von 10 – 17 Uhr oder nach Absprache
-

Die Teilnehmerzahl bis 12 Teilnehmer

Der Trainingsort nach Absprache

Persönliche Investition

150 Euro incl. MwSt. (19%) pro Teilnehmer

Dafür gibt es: - Handout

- Teilnahmebescheinigung
- Pausengetränke und Snacks während des Trainings
- Feedbackgespräch auf Wunsch

Mögliche Förderungen

1. Bildungsprämie vom Bundesministerium für Bildung und Forschung
www.bildungspraemie.info
2. Förderung über UnternehmensWert Mensch
www.unternehmens-wert-mensch.de
3. EVG-Förderung über den „Fonds soziale Sicherung“
www.fonds-soziale-sicherung.de
4. Weitere Förderprogramme und Finanzierungsmöglichkeiten der Bundesländer www.foerderdatenbank.de
5. Qualifizierungschancengesetz **neu seit 01.01.2019** vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales
<https://karrierebibel.de/qualifizierungschancengesetz/#Wie-koennen-Arbeitnehmer-eine-Weiterbildung-beantragen>



Ute S.F. Radüg
Systemische Therapeutin
Zertifizierte Trainerin und zertifizierter Coach