

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen



Themen:

Sie arbeiten in einer Position mit direktem Kundenkontakt und haben oft mit Reklamationen zu tun. Häufig entsteht aus einer Verstimtheit ein richtiger Konflikt, der leicht eskalieren kann.

- Wissen Sie mit solchen spannungsgeladenen Situationen umzugehen?
- Möchten Sie sich Techniken aneignen, um Beschwerdegespräche zu steuern und nicht eskalieren zu lassen?
- Sollten diese doch eskalieren, wäre es nicht gut Handlungsweisen für den Umgang mit Aggressionen und Eskalationssituationen zu kennen?
- Würden Sie gerne lernen, wie Sie auch in schwierigen Situationen sicher und kompetent auftreten?
- Kennen Sie Methoden zur Stressbewältigung, um für den nächsten Kunden wieder ein offenes Ohr zu haben?



Intensiv-Seminar:
Max. 12 Teilnehmer!

Ihr Termin:

02.07.-03.07.2012
 Heidelberg

Und das sagten die Teilnehmer/-innen:

„...praxisorientierte Tipps...“, „...endlich weiß ich, wie ich selbstbewusst bei Reklamationssituationen auftreten kann...“, „...danke für das intensive und praxisorientierte Training...“, „...gut: Methoden zum Stressabbau nach Konflikten...“.

 **Auch als Inhouse-Seminar buchbar!**

www.asb-hd.de

Ihre Seminarleiterin:
Veronika Langguth,
 Kommunikationstrainerin,
 Therapeutin, gefragte Expertin in
 Radio und Fernsehen, Autorin



Anmeldung

Beate Zipfel
Telefon: 06221 988-611
E-Mail: zipfel@asb-hd.de
Internet: www.asb-hd.de

Beratung

Silvia Kutzner
Telefon: 06221 988-610
E-Mail: kutzner@asb-hd.de

Adressänderung

E-Mail: info@asb-hd.de

Kenn-Nr.:

Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen

Ihr Seminarprogramm

Wie funktioniert menschliche Kommunikation?

Kommunikationsmodelle und -techniken in die Praxis umsetzen, insbesondere in schwierigen Situationen und bei Reklamationen

- Feedback-Regeln
- Die vier Seiten einer Nachricht

Ungünstige Sprach- und Verhaltensmuster erkennen und durch konstruktive Kommunikationsformen ersetzen, speziell in Konfliktsituationen

- 10 Rhetorikregeln
- Das Lösungsgespräch
- Diplomatie: Freundliches, verbindliches und zielorientiertes Auftreten
- Verstärkung einer authentischen Sprache, Körpersprache, eines angenehmen Stimmklangs und damit der gesamten persönlichen Wirkung

Körperbewusste Kommunikation und Körpersprache: Deutungsmöglichkeiten und mögliche Missverständnisse

- Körpersprache und Sprache
- Optimale Körpersprache in Belastungs-Situationen

Konfliktbewältigung: Umgang mit Aggressionen und Eskalationssituationen

- Erkennen von sich anbahnenden Konflikten und Konfliktlösungsstrategien
- Destruktive Formulierungen
- Konstruktive Konfliktbewältigung: Schwierige Gesprächssituationen meistern
- Verhandlungstaktik: Gewinner auf beiden Seiten

In Stress-Situationen entscheidungsfähig bleiben und eine selbstsichere Ausstrahlung bewahren

- Selbstbeherrschung bei Ärger, Ängsten und Lampenfieber
- Stressanzeichen erkennen und Lösungsmöglichkeiten zur Stress-Umwandlung finden

IHR NUTZEN

Natürlich ist es unangenehm, wenn ein Kunde sich beschwert. Bei jeder Reklamation werden bestimmte Mechanismen in Gang gesetzt, an deren Ende oft Verstimmtheit, wenn nicht gar ein richtiger Konflikt steht. Wie damit umgehen? Dieses Seminar vermittelt Ihnen das Handwerkszeug, um Beschwerdesituationen souverän zu managen. Dabei trainieren Sie kommunikative Grundlagen, lernen die unterschiedlichen Arten von Konflikten und deren Eskalationsstufen kennen, können Ihre Kundenbeziehungen reflektieren und lernen Methoden zur Stressbewältigung. Ziel ist es, dass Sie auch in zeitintensiven Situationen sowie bei Beschwerden und Konflikten über ein gutes Selbstmanagement verfügen und Ihre kompetente Ausstrahlung bewahren.

TEILNEHMEN WERDEN

Mitarbeiter/-innen mit direktem Kundenkontakt (persönlich oder telefonisch) in Aufgabengebieten mit häufigen Reklamationssituationen und somit erhöhtem Konfliktpotential.

Anmeldung

FAX 06221 988 - 612

„Professioneller Umgang mit Beschwerden und Reklamationen“

(A 040 W)

02.07.-03.07.2012 Heidelberg Beginn: 09.00 Uhr Ende: ca. 17.00 Uhr

Gebühren: € 1.390,- (Mitglieder € 1.290,-)

einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken, Teilnahmezertifikat und Mittagessen. Gebühren nach § 4 Nr. 22a UStG von der Umsatzsteuer befreit.

Ich habe Interesse an einem Inhouse Seminar.

Name:

E-Mail:

Abteilung: Position:

Firma:

Rechnung erbeten an:

Straße:

PLZ/Ort:

Telefon/Fax:

Datum/Unterschrift:

Mit der Anmeldung werden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ASB Bildungsgruppe Heidelberg e.V. anerkannt.

ASB Bildungsgruppe Heidelberg e.V.

Postfach 10 11 08, 69001 Heidelberg
Internet www.asb-hd.de

Veranstaltungsort & Hotel:

Informationen zu den Veranstaltungsorten und Hotels erhalten Sie zusammen mit Ihrer Anmeldebestätigung. Als ASB-Seminarteilnehmer erhalten Sie in ausgewählten Hotels Sonderkonditionen.

Datenschutzhinweis

Mit der Nennung meiner E-Mail-Adresse erkläre ich mich einverstanden, über dieses Medium Informationen der ASB Bildungsgruppe Heidelberg e.V. zu erhalten. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit gegenüber der ASB Bildungsgruppe Heidelberg e.V., Postfach 10 11 08, 69001 Heidelberg, Tel. 06221 988-8 widersprechen. (§ 28 VI BDSG)



Alle unsere Veranstaltungen erfüllen die besonderen Qualitätskriterien des Wuppertaler Kreises e.V.