

1822 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon

Eine erfolgreich gelöste Beschwerde ist vielfach die Grundlage für eine dauerhafte Kundenbeziehung. In diesem psychologisch untermauerten Seminar „Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon“ erfahren Sie, wie es gelingt, unzufriedene oder aufgebrauchte Kunden am Telefon zu beruhigen und mit Charme und Leichtigkeit wieder positiv zu stimmen.

Die Zielgruppe:

Alle, die mit Beschwerden professionell umgehen wollen.

Die Inhalte:

- Sie lernen den Umgang mit verärgerten oder aggressiven Kunden.
- Sie erkennen und analysieren verschiedene Kundentypen.
- Emotionales Abholen verärrerter Kunden ist Ihnen vertraut.
- Sie entwickeln Verständnis und Anteilnahme im Beschwerdegespräch.
- Sie erlernen verschiedene Techniken zur Kundenberuhigung.
- Sie kennen die Bedeutung von positivem Reagieren auf Beschwerden.
- Die Beschwerde/Reklamation als Chance für positive Kundenbeziehungen.
- Sie wissen, wie Sie aus einem verärgerten einen begeisterten Kunden machen.
- Emotionale Abgrenzung – Sie verstehen es, Ihre eigenen Gefühle zu schützen.
- Gesprächstraining
Simulation von Telefongesprächen mit dem Trainer
Sie profitieren von Gesprächsaufzeichnung und Gesprächsanalyse in der Gruppe (Aufzeichnung und Gesprächsanalyse mit Video).

Der Hinweis:

Das Seminar ist Teil der „WIFI-Telefonakademie“.

Die „WIFI-Telefonakademie“ besteht aus den Seminaren:

1820 Basistraining – Professionelles Telefonverhalten im Büroalltag (bzw. 3190 Professionelles Telefonieren)

1822 Beschwerdemanagement und Konfliktbewältigung am Telefon

1824 Aktive Terminvereinbarung mit Neukunden

1826 Verkaufsaktives Telefonieren

1828 Telefonakademie Fachgespräch

Besuchen Sie auch die anderen Seminare der WIFI Telefonakademie und sichern Sie sich Ihr Zeugnis „WIFI-Telefonakademie“!



Kursbuchung und weitere Details unter **1822** im WIFI-Kundenportal:

www.wifi.at/ooe