



Reklamationen stark begegnen

Wie Sie sprachlich kompetent mit Reklamationen umgehen und sich selbst motivieren

Zielgruppe

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die häufig telefonische Reklamationen bearbeiten.

Alle, die sich im Umgang mit schwierigen Telefonsituationen verbessern wollen. .

Methoden

- Trainer-Input
- Interaktives Lehrgespräch
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Üben typischer Gesprächssituationen
- Praxisnahe Fallberatung

Besonderheiten

Für dieses Thema bietet sich auch ein „Training on the Job“ an.

Rahmen

Dauer des Trainings, Anzahl der Teilnehmer, mögliche Vorarbeiten und weitere Details richten wir an Ihren individuellen Vorstellungen aus.

Sprechen Sie uns an, gern erstellen wir Ihnen ein passgenaues Angebot.

Eine besondere Herausforderung im Telefonalltag stellen Beschwerden und Reklamationen dar. Professionelle Gesprächsführung, Fingerspitzengefühl, gutes persönliches Standing und klare interne Regeln sind hier gefragt.

Lernen Sie in diesem Training gezielt Techniken im Umgang mit Reklamationen. Stärken Sie Ihre Persönlichkeit und finden Sie Wege, wie Sie sich auch in schwierigen Situationen positiv motivieren.

Themenspektrum

Umgang mit Reklamationen

- Kundenbedürfnisse erkennen
- Die Phasen des Beschwerdegesprächs
- Killerphrasen, Zauberwörter und Formulierungshilfen
- Emotion und Sache trennen
- Dem Anrufer auch in schwierigen Fällen wertschätzend entgegenkommen
- „Nörglern“ adäquat begegnen – die eigenen Emotionen im Griff haben

Selbstmotivation und Motivation im Team

- Eigene Einstellung bewusst machen
- Was uns stark macht – persönlich, als Marke und als Team
- Wie kann ich mich positiv motivieren?
- „Erste Hilfe“ nach schwierigen Gesprächen