



# Schwierige Gespräche am Telefon

## AUF EINEN BLICK

Vollzeit

<b>Abschluss</b>	Eckert Zertifikat
<b>Dauer</b>	1 Tag
<b>Unterrichtsstunden</b>	
<b>Teilnahmegebühr</b>	280,00 EUR zzgl. Mehrwertsteuer
<b>Prüfungsgebühr</b>	
<b>Lernmittel</b>	
<b>ZFU-Nummer</b>	

## Situationen am Telefon meistern - der Umgang mit "schwierigen" Kunden

Jeder Mitarbeiter im Kundenkontakt kennt die Situationen, in denen man es mit aufgebrachten Kunden zu tun hat. Doch wie reagiert man richtig?

Gerade diese Telefonate liefern nämlich wertvolle Informationen über das, was der Kunde wirklich will. Sehen Sie Beschwerden und Reklamationen als Chance den Kunden zu binden.

Â

## Zielgruppe

Mitarbeiter aus Vertriebsinnendienst, Kundenservice, Telefonservice und -zentrale

Â

## Seminarziel

Dieses Seminar setzt sich mit schwierigen Situationen auseinander, die Ihnen am Telefon begegnen können. Dabei wird weder der Umgang mit Beschwerden noch das Behandeln von "etwas anderen" Kunden außer Acht gelassen. Ob Sie nun einen Vielredner stoppen müssen oder sich mit einem Besserwisser oder auch Streitsuchenden auseinander setzen müssen - in diesem Seminar erlernen Sie die nötigen Techniken und Strategien.

## Inhalt

- \* Grundlagen des Telefonierens
- \* Aktives Zuhören und Fragetechniken
- \* Techniken der Deeskalation (zum Verhindern von Konflikten und sich aufschaukelnden Prozessen)
- \* Persönliche Angriffe abweisen
- \* Lösungsstrategien für Konflikte
- \* Goldene Regeln und unverzeihliche Fehler
- \* Umgang mit schwierigen Kunden
- \* Diplomatie im Gespräch



## Schwierige Gespräche am Telefon

### TERMINE

### Termine für Standort Regenstauf - Campus

#### Vollzeit

Beginn	Ende	Kursnummer
auf Anfrage		SKRG-4VRST250000

Unterricht	Unterrichtszeiten
Vollzeit	09:00 - 17:00 Uhr