

OK630003

Online-Training: Beschwerden und Co. im Gespräch - Herausforderungen mit Kunden meistern

2023

Entwickelt für Sie als

Mitarbeiter im Kundenkontakt:

- Mitarbeiter im KSC/KDC
- Serviceberater
- Kundenberater

Das ist Ihr Nutzen

Ihre Mitarbeiter meistern Schwierigkeiten souverän und gelassen im Selbstverständnis, Helfer zu sein anstatt Recht zu haben. Für Ihre Kunden setzen sie alle Hebel in Bewegung, treffen den richtigen Ton und finden die passenden Worte. So wird aus einem schwierigen Gespräch eine Weiterempfehlung.

Diese Inhalte erwarten Sie

- Herausforderungen als Geschenk
- Der Einfluss meiner Trigger, Antreiber und Werte
- Mitarbeiter und Kunde als Menschen im Stress
- Mit Deeskalation, Situationsanalyse und Signalerkennung zur Lösung
- Das Gespräch für den einzelnen Beschwerdetypen führen

