

KUNDENkommunikation in heiklen Situationen für Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt

Gerade in Krisenzeiten erhöhen sich die Anforderungen an individuelle und professionelle Kundenbetreuung. In diesem Seminar trainierst du, wie du eine kundenorientierte Kommunikation leben, authentisch und engagiert auftreten sowie eine lösungsorientierte Gesprächsführung, auch im Umgang mit schwieriger Kundschaft, finden kannst.

Schwerpunkte:

- › Unterschiede/Gemeinsamkeiten der persönlichen und telefonischen Kundenkommunikation
- › „Beschwerde“ – Was ist das eigentlich? (Chancen | Risiken | Ursachen)
- › Exkurs: Persönlichkeitstypen in heiklen Situationen
- › Mentale Stärke – Was ist das und wie hilft sie mir in stressigen Momenten? (inkl. Übung)
- › Stufen des Beschwerdemanagements als Grundlage der Gesprächsführung (inkl. Übung)

Datum/Dauer/Ort:

- › 21.06.23 | 9-15 Uhr | 06184 Kabelsketal
- › 02.11.23 | 9-15 Uhr | 04416 Markkleeberg

Preis:

- › 480 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmenden



Nicole Kreher



Mathias Hanich

