

Information zum Seminarangebot



BWU
BILDUNGSZENTRUM
DER WIRTSCHAFT
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

Sicher agieren in schwierigen Situationen am Telefon am 08. März 2012

Zielgruppe: Mitarbeiter/innen im Innendienst, die mit Kunden Kontakt haben bei Reklamationen, Lieferverzögerungen, Beschwerden und verärgerten Kunden

Seminarziel

Was sind gute Lösungen bei schwierigen Situationen, Reklamationen, Missverständnissen? Wie werden Problemlösungen positiv für die Beziehungsgestaltung genutzt?

Seminarinhalt

- ◆ Wie denken Kunden?
 - Ich-bezogen oder Kunden-orientiert denken und sprechen?
 - Was sich Kunden wünschen
 - Die eigene Wirkung in Konfliktsituationen
- ◆ Kommunikation in Konfliktfällen mit Kunden
 - Sach- und Beziehungsebene
 - Ohne Angst und angriffsfrei mit Kunden sprechen
 - Einigen oder Recht haben wollen
 - Wie entstehen Missverständnisse
 - Umgang mit Störungen und Blockaden
- ◆ Umgang bei schwierigen Kundensituationen
 - Reklamationen und Beschwerden
 - Wenn der Fehler beim Kunden liegt
 - Umgang mit Druck und persönlichen Angriffen
 - Ein offenes Wort zum Geld
 - Vereinbarungen treffen und einhalten

Methode: Erarbeitung von individuellen Reaktionsmöglichkeiten auf typische Situationen, Handeln erproben mit persönlicher Rückmeldung.

Dozentin:
Karla Rothe

Termin:
08. März 2012
von 09:00 bis 17:00 Uhr

Dauer:
1 Tag

Gebühr:
Die Teilnahmegebühr beträgt € 240,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 220,00.
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

Seminar-Kennziffer:
01.5.05
(Bei Anfragen, Anmeldungen und Einzahlungen bitte stets angeben!)

Anmeldung:
Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Telefon:
(0421) 36 325 – 21/ -13
e-mail:
seminar@bwu-bremen.de

Das BWU ist zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2008
§ 4 WBG des Landes Bremen

Veranstaltungsort:
Bildungszentrum der Wirtschaft im Unterwesergebiet e.V.
Schillerstr. 10, 4. Etage, 28195 Bremen