

Information zum Seminarangebot



BWU
BILDUNGSZENTRUM
DER WIRTSCHAFT
IM UNTERWESERGEBIET E.V.

Kundenorientiert Beschwerden am Telefon managen am 13. September 2011

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Kundenservice und Beschwerdemanagement

Seminarziel

Sie können:

- Gelassener mit schwierigen Situationen umgehen
- Kundenorientiert und lösungsorientiert handeln lernen
- Zielorientiert und diplomatisch das Gespräch und den Anrufer steuern

Seminarinhalt

- ◆ Grundlagen der Kommunikation
- ◆ Phasen im Gespräch systematisch zur zielorientierten Gesprächsführung nutzen
- ◆ Anrufe kundenorientiert entgegen nehmen
- ◆ Die Kontaktaufnahme und das Erzeugen einer positiven, vertrauensbildenden Basis
- ◆ Worte persönlicher Anerkennung bei aufgebrauchten Anrufern gezielt einsetzen
- ◆ Der konstruktive Umgang mit wütenden und fordernden „Poker-Kunden“
- ◆ Positive Signalformulierungen für die effektive Übernahme der Gesprächsführung
- ◆ Konflikte deeskalieren - gemeinsame Interessen statt Positionen
- ◆ Die Lösungs- und Vorschlagsphase aus der Sicht des Kunden attraktiv gestalten; verbindlich und konstruktiv das Gespräch beenden - ein letzter positiver Eindruck

Dozentin:

Susann Buschmann
Telefonmarketing, Hamburg

Termin:

13. September 2011
von 09:00 bis 17:00 Uhr

Dauer:

1 Tag

Gebühr:

Die Teilnahmegebühr beträgt € 230,00 pro Person. Für Teilnehmer/innen aus Betrieben, die Mitgliedsverbänden des Bildungszentrums der Wirtschaft angehören, reduziert sich die Gebühr auf € 210,00.
Im Preis inbegriffen sind Seminarunterlagen und Tagungsgetränke.

Seminar-Kennziffer:

01.5.09/1

(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