



Fit im Beschwerdemanagement

Fit im Beschwerdemanagement

Nutzen:

Sie können die Beschwerde in positive Kundenbeziehung wandeln!
Sie strahlen Sicherheit und Souveränität aus!
Sie behalten das Interesse des Geschäftes sowie die Kundenbindung im Auge!

1 / 2

Ziele:

Dieses Seminar zeigt Wege auf, Konflikte und Beschwerden so zu wandeln, dass
- beide Seiten sich auf der Basis der Wertschätzung verstehen lernen und
- beide Seiten auf der Basis der Ergebnisorientierung gewinnen können.

Zielgruppe:

Mitarbeiter im Verkauf, Vertrieb, Außendienst, Verwaltung, Rezeption, Klinikum,
Schulen und Institutionen

Inhalte:

- > Grundlagen der Kommunikation
- > Zuhören - Basis für Verstehen
- > Erkennen von Konfliktsymptomen und persönlichen Stress-Symptomen
- > Konfliktypen - Ihr Auftreten, ihr Vorgehen
- > Selbstbehauptung ohne Verletzungen
- > Mit Widerständen umgehen
- > Der Weg zum Win-Win
- > Argumentation, wann und wo?
- > Zielvereinbarungen festlegen
- > Formulierungshilfen im Beschwerdeprozess
- > Einblick in Schriftliches Beschwerdemanagement
- > Beschwerden für internes Qualitätsmanagement nutzen

Methode:

Präsentationen, Vorträge, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele, Lerntagebücher

Dauer:

2 Tage

TNzahl:

max. 12 Personen

Ein professionelles Konflikt- und Beschwerdemanagement nimmt aus dem Geschehen die Spannung, zeigt Struktur und Strategie in der Vorgehensweise auf und findet eine zeitnahe Lösung. So können schwierige Situationen positiv gewandelt werden.



