



MANAGEMENT[®]
Akademie



LIVE Webinar Kunden Management

Beschwerde- und Konfliktgespräche mit Kunden deeskalierend führen

**EINFACH GUT SEIN.
JEDER KANN ES.**

Zielgruppen:

Kundenberater, Service Mitarbeiter und Verkäufer
aus dem Innen- und Außendienst

Auf einen Blick

Gelegentliche Beschwerden und Konflikte innerhalb der Geschäftsbeziehungen gehören oft zum Berufsalltag. Eskalierende Unstimmigkeiten belasten dabei aber schnell das Geschäftsklima zu Kunden und können zu Frustrationen, Demotivationen und Kundenverlusten führen.

Umso wichtiger ist es, in hitzigen Situationen eine souveräne und klare Sachlichkeit zu bewahren und eine Konfliktlösungskompetenz zu zeigen, die praxistauglich und wirksam umsetzbar ist.

In diesem Webinar steigern die Teilnehmer ihre Fähigkeiten unterschiedliche Konfliktarten schnell zu erkennen und deeskalierende Verhaltensweisen anzuwenden.

Sie erhalten dabei die Möglichkeit eigene Beschwerde- und Konflikterlebnisse innerhalb Ihrer Kundenbeziehungen aus verschiedenen Blickwinkeln zu reflektieren und Lösungsansätze für eine zukünftige Deeskalation oder Vermeidung zu entwickeln.

Das bietet Ihnen das Webinar:

- ☑ Typische Beschwerde- und Konfliktursachen und Eskalationsstufen
- ☑ Deeskalations- und Lösungsstrategien
- ☑ Konfliktlösungsdialoge im Kundengespräch erfolgreich gestalten
- ☑ Eigene Maßnahmen für Konfliktvermeidungen

Methoden

Key Notes und Vortragsinputs vom Trainer. Fall- und Praxisbeispiele. Analysen, Reflexionen, Bewertungen, Lösungen.



INHALTE UND PROGRAMM

Dauer: 240 Minuten

Wertschätzung, Respekt und Selbstsicherheit

Das „One Eye Level“ Prinzip

No Go's Hochstatus und Niedrigstatus beachten

Konfliktarten zielsicher erkennen

Erwartungskonflikte, Zielkonflikte, Interessenskonflikte u.a.

Konflikt Eskalationsstufe bestimmen

Eine Beschwerde. Und ich mittendrin. Deeskalationsstrategien

Die „Retter“ Rolle aktivieren

6 Deeskalations Tools im Beschwerde- und Konfliktgespräch

Ihre Learning Experience. **ONLINE LIVE UND AKTIV DABEI**

Modernste Video- und Audiotechnologie
Austausch und Kommunikation interaktiv
Mit Headset und WebCam sind Sie LIVE dabei
Integrierte Chat Funktion für Ihre Fragen inklusive
Auf den Zugangslink nach der Anmeldung klicken. Fertig!



BUCHUNG



ONLINE

Buchen Sie das LIVE Webinar und Ihren gewünschten Termin bequem online über unsere Website. Klicken Sie einfach auf den Webinar Button.



E-Mail

Teilen Sie uns Ihr Interesse an einem LIVE Webinar alternativ per e-mail mit. An service@up-akademie.de



Telefon

Bei Rückfragen zu diesem LIVE Webinar erreichen Sie uns telefonisch unter **030/ 276 96 566**



Inhouse

Sie möchten dieses Webinar für eine Teilnehmergruppe aus Ihrem Unternehmen durchführen? Gerne mailen wir Ihnen unsere Corporate Tarife und ein Angebot.

KONTAKT

UP MANAGEMENT Akademie

Friedrichstraße 171

D – 10117 Berlin

Tel.: +49 (0) 30/ 276 96 566

www.up-akademie.de

service@up-akademie.de

Inhaber und Akademieleitung:

Torsten Meier

USt.-ID: DE232398971



Termine und Buchung. Bitte auf den Button klicken.



MANAGEMENT[®]
Akademie