



MANAGEMENT[®]
Akademie



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 Seminar steigern die Teilnehmer ihre Fähigkeiten unterschiedliche Konfliktarten schnell zu erkennen und deeskalierende Verhaltensweisen anzuwenden.

Sie erhalten dabei intensiv 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 Seminar:

- ☑ 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. Gruppenübungen und Trainer Feedback.



Vormittags

9.00 Uhr Beginn

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

Nachmittags

Übungs Session 1

Souverän, sachlich und ruhig bleiben gegenüber hitzigen Gesprächspartnern

Übungs Session 2

Deeskalations Tools anwenden bei Konfliktgesprächen.

Reale Fallbeispiele

Lösungen, Sprache und Körpersprache

Simulationen, Erprobungen

Tipps - Beschwerde Vermeidungen

17.00 Uhr Ende des Seminars





Seminar Veranstaltungsort

Berlin

UP MANAGEMENT Akademie

10117

Friedrichstraße 171



MANAGEMENT[®]
Akademie

IHR Erfolgstrainer

15 Jahre Führungskompetenz
Middle und Topmanagement
Mittelstand und Konzern

10 Jahre Executive Coach
und Management Trainer
Geschäftsführer der
UP MANAGEMENT Akademie®

Experte für Führungs- und
Kommunikationskompetenzen



Fortbildungen

General Management SGMI St.
Gallen
Leadership und Personalführung
Kommunikationstechniken
Change Management
Präsentationsdramaturgie
Konfliktmanagement
Strategieentwicklung
Projektmanagement
Brandmanagement

Gipfelstürmer Jahre

4 Jahre UNILEVER
8 Jahre Continental AG
3 Jahre Rodenstock



MANAGEMENT[®]
Akademie

BUCHUNG



ONLINE

Buchen Sie Ihr gewünschtes Seminar bequem online über unsere Website www.up-akademie.de



E-Mail

Teilen Sie uns Ihr Interesse an einem Seminar alternativ per e-mail mit. An torsten.meier@up-akademie.de



Telefon

Bei Rückfragen zu diesem Seminar oder dem Veranstaltungsort erreichen Sie uns telefonisch unter 030/ 276 96 566

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



MANAGEMENT[®]
Akademie