



**MANAGEMENT<sup>®</sup>**  
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**<sup>®</sup>  
Akademie

## IHR Erfolgstrainer

15 Jahre Führungskompetenz  
Middle und Topmanagement  
Mittelstand und Konzern  
Studierter Psychologe

10 Jahre Executive Coach  
8 Jahre 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**<sup>®</sup>  
Akademie

## BUCHUNG



### ONLINE

Buchen Sie Ihr gewünschtes Seminar bequem online über unsere Website [www.up-akademie.de](http://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](mailto: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](http://www.up-akademie.de)

[service@up-akademie.de](mailto:service@up-akademie.de)

Inhaber und Akademieleitung:

Torsten Meier

USt.-ID: DE232398971



**MANAGEMENT<sup>®</sup>**  
Akademie