

Beschwerden am Telefon erfolgreich meistern

Vom Konflikt zum Konsens

- ◆ Reklamationen & Kundenwünsche erfassen und verstehen
- ◆ Prinzipien der kommunikativen Gesprächsführung
- ◆ Argumentations- und Interventionstechniken
- ◆ Richtig reagieren in schwierigen Gesprächssituationen



Ines Kopitar,
BA MA MA

Ihr Nutzen

Beschwerdegespräche am Telefon sind schwierig und fordernd. Es bedarf viel Fingerspitzengefühl, denn es gilt, sich schnell auf die Bedürfnisse des Kunden einzustellen und rasch eine gute Gesprächsatmosphäre zu schaffen.

In diesem interaktiven Seminar lernen Sie,

- ◆ kommunikative und kundenorientierte Verhaltensweisen am Telefon kennen
- ◆ wie Sie die Reklamationssituation und die Kundenbedürfnisse blitzschnell erfassen
- ◆ wie Sie in der Konfliktsituation die Gesprächsfähigkeit aufrechterhalten und das Gespräch zielorientiert zu einem Konsens führen
- ◆ wie Sie mehr Sicherheit in Beschwerdesituationen gewinnen und kundenorientierter in schwierigen Gesprächssituationen reagieren können

Wichtig für

Für alle MitarbeiterInnen, die im telefonischen Kundenkontakt stehen und sehr häufig mit Reklamationen bzw. „schwierigen“ Kunden zu tun haben.

Seminarinhalt

- ◆ Die Beschwerde als Ausdruck wofür? – Analyse der Beschwerdegründe
- ◆ Aggressionen im Gespräch wirksam begegnen
- ◆ Empathie: Der Schlüssel zum Verständnis des anderen
- ◆ Argumentationstechniken
- ◆ Interventionstechniken
- ◆ Fragetechnik, Fragearten
- ◆ Prinzipien der Gesprächsführung: Kampf oder Konsens
- ◆ Wie nehmen wir den Kunden wahr? (Psychologie der Wahrnehmung)
- ◆ Kommunikationsebenen und -strukturen
- ◆ Wahrnehmungspsychologische Phänomene beim Telefonieren
- ◆ Zuhören am Telefon
- ◆ Kommunikationsregeln für das Telefon
- ◆ Reaktionsweisen in aggressiven Gesprächssituationen
- ◆ Archaische Verhaltensmuster erkennen und richtig gegensteuern

Methodik

Ein Methodenmix zwischen Kurzvortrag der Trainerin, Moderation, Einzel- und Gruppenarbeiten der TeilnehmerInnen, sowie vielen Übungen am Telefon aus der Praxis mit Video-Feedback.

Ihre Referentin

Ines Kopitar, BA MA MA, Bachelorstudium der Deutschen Philologie, Masterstudium für Deutsch als Fremd- und Zweitsprache sowie Austrian Studies, ausgebildete Trainerin.

Berufliche Stationen: Programmmanagerin bei den Wiener Volkshochschulen und Assistentin des Vorstands der Vereinigung der Business-Trainer Österreich.

Trainerin bei Schiffner & Partner Training Coaching Organisationsentwicklung mit den Schwerpunkten Effizientes Zeitmanagement, Kommunikation und Körpersprache, Rhetorik und Präsentationstechnik, Telefontraining, Resilienz und Achtsamkeit, Selbstmotivation und Psychohygiene, Stressmanagement.

Termin | Ort

9. Oktober 2023
Seminarnummer KF310677

ab 8:30 Uhr Check-In mit Begrüßungskaffee
Seminar 9:00 – 17:00 Uhr

ÖPWZ, 1010 Wien, Rockhgasse 6

Seminargebühr (exkl. 20 % MwSt.)

Inklusive Arbeitsunterlagen, Begrüßungskaffee, Pausenerfrischungen und ÖPWZ-Zertifikat
€ 635,- pro Person
€ 575,- für Personen aus allen Unternehmen, die Mitglied in einem ÖPWZ-Forum sind



Anmeldung

E-Mail | anmeldung@opwz.com
Online | www.opwz.com
oder mit dem Anmeldeformular

Rücktritt

Bis zu zwei Wochen vor Seminarbeginn können Sie kostenlos schriftlich stornieren. Danach werden 50 % der Seminargebühr verrechnet, ab dem (ersten) Seminartag ist die volle Seminargebühr zu bezahlen. Selbstverständlich ist eine Vertretung der angemeldeten Person ohne Zusatzkosten möglich, nachdem dies vom ÖPWZ bestätigt wurde.

Bildungsförderung

Das ÖPWZ ist österreichweit anerkannter und zertifizierter Bildungsträger. Das Arbeitsmarktservice (AMS) sowie eine Reihe von Institutionen unterstützen die betriebliche und persönliche Qualifizierung. Informieren Sie sich über mögliche Förderungen Ihrer Aus- und Weiterbildung auf www.opwz.com.

Information

zur Organisation: Customer Service
+43 1 533 86 36-0
zum Inhalt: Heike Penka,
+43 1 533 86 36-17
heike.penka@opwz.com

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ (www.opwz.com/aggb). Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf www.opwz.com/datenschutz.

Seminartitel

Termin

Seminarnummer

1. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Telefon Mobil

E-Mail

2. TeilnehmerIn | Titel | Vor- und Zuname

Funktion

Telefon Mobil

E-Mail

Unternehmen

Branche

MitarbeiterInnenanzahl

Anschrift

E-Mail-Adresse für elektronischen Rechnungsversand

Telefon | Fax

E-Mail

AnsprechpartnerIn im Sekretariat

E-Mail

Datum | firmenmäßige Zeichnung

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des ÖPWZ (www.opwz.com/agb).
Die ÖPWZ-Datenschutzerklärung finden Sie auf www.opwz.com/datenschutz.