

In der Hotline & Support gibt es regelmäßig Situationen, in denen verärgerte oder enttäuschte Kunden sich beschweren und dabei auch emotional werden. In diesen Fällen kommt es vor allem auf die psycho-logisch richtige Reaktion an. Genau dieses Wissen vermittelt Ihnen unser Seminar mit vielen Tipps und Tricks für den Umgang mit schwierigen Situationen und Kunden.

## DER RICHTIGE UMGANG MIT KUNDEN-BESCHWERDEN IN HOTLINE, SERVICE UND SUPPORT

Immer schön cool bleiben!

Diese Themen werden in der virtuellen Schulung behandelt:

- Das eigene Auftreten und Verhalten am Telefon und die psychologische Wirkung auf den Kunden
- Kundenorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- Eingehen auf Fragen und Probleme von Kunden
- Die richtigen Antworten auf Einwände der Kunden
- Der richtige Umgang mit schwierigen und emotionalen Kunden
- Das eigene Vorgehen bei Beschwerden
- Ihr Fahrplan für die Reklamationsbehandlung
- Wie sagen wir es dem Kunden, wenn bei uns etwas schief gelaufen ist
- Der richtige Umgang mit Kompensations-Forderungen
- Gespräche verbindlich auf den Punkt bringen

### Zeitplan:

1. Block: 0,5 Tage (jeweils von 9:00 Uhr bis 12:30 Uhr)
2. Block: 0,5 Tage (jeweils von 9:00 Uhr bis 12:30 Uhr)

Die virtuelle Schulung kann jeweils auch an Nachmittagen stattfinden. Wir richten uns hierbei ganz nach Ihren Wünschen. Die Schulungstage sollten jeweils an aufeinanderfolgenden Tagen stattfinden.

## IHRE TRAINERIN

Annemarie Habermeier, Kommunikationstrainerin seit 2015, BWL-Studium an der FH München mit Schwerpunkt Marketing. Zehnjährige Berufspraxis als Account Managerin im Software Vertrieb bei amerikanischen IT-Unternehmen (SPSS GmbH und IBM Deutschland, Stellvertretende Vertriebs- und Marketingleiterin bei einem metallverarbeitenden Mittelständler in Süddeutschland.

