

Im Call-Center 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 psychologisch 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 im Seminar 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

Was nehmen Sie mit?

Die Systematik für den Gesprächsablauf und viele psychologische Tricks, wie Sie richtig reagieren. Sie erhalten außerdem einen ausführlichen Seminarordner. Hier finden Sie die Gesprächstechniken noch einmal übersichtlich gegliedert und gut dokumentiert. Enthalten sind auch Arbeitsblätter und Checklisten, die die sofortige praktische Umsetzung ermöglichen.

## IHR TRAINER

### Peter Rach

- Trainer für Kommunikation, Teamcoach und Mediator
- Diplomkaufmann (Uni), Schwerpunkt Marketing und Wirtschaftspsychologie
- Seit 12 Jahren Experte für Kommunikation, Kundenorientierung, Konfliktmanagement und effizientes Teamwork
- Branchenerfahrungen: Software und Softwareentwicklung, IT-Services und IT-Beratung

