

Im Support gibt es regelmäßige 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/ Teams
- Kundenorientierte Gesprächsführung und Fragetechniken
- Das Eingehen auf Fragen und Probleme von Kunden
- Die richtigen Antworten auf Einwände der Kunden - Grenzen ziehen!
- Kostenpflichtige Leistungen verargumentieren
- Unterschiedliche Gesprächstypen, unterschiedliche Persönlichkeiten – bei uns und beim Kunden
- Der richtige Umgang mit schwierigen und emotionalen Kunden
- Gesprächsführungs- und Einwand Techniken im Umgang mit Kunden
- Konflikte und Eskalationen: Mein eigenes „Frühwarnsystem“
- Das eigene Vorgehen bei Beschwerden
- Ihr Fahrplan für die Reklamationsbehandlung/Empathie Kreislauf
- Wie sagen wir es dem Kunden, wenn bei uns etwas schief gelaufen ist
- Der richtige Umgang mit Kompensationsforderungen
- Online Gesprächsvorbereitung und Durchführung für Statusmeetings
- Gespräche auf den Punkt bringen und höflich beenden
- Do's and Don'ts in der Führung eines Gesprächs

Was nehmen Sie mit?

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

Zeitplan:

Dienstag, 15. September 2026, 10.00 – 17.00 Uhr

Ort: In den Seminarräumen von Pöhl & Schottler, Berner Str. 79, 60437 Frankfurt

Teilnahmegebühr:

995,00 € zzgl. MwSt. je Teilnehmer

In der Teilnahmegebühr sind das komplette Catering während des Seminars und ausführliche Arbeitsunterlagen enthalten.

ANMELDUNG

FÜR DAS 1-TAGES SEMINAR

15. SEPTEMBER 2026 IN FRANKFURT AM MAIN

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

(Dieses PDF-Formular können Sie auch direkt an Ihrem Computer ausfüllen).

Bitte das Feld Besteller/ Ansprechpartner immer ausfüllen, auch wenn Sie selbst Teilnehmer sind.

als Besteller:

☐ Frau/ ☐ Herr Vor- und Nachname des Bestellers/ Ansprechp. Firma

Für folgende Teilnehmer:

Straße

☐ Frau/ ☐ Herr Vor- und Zuname PLZ / Ort

☐ Frau/ ☐ Herr Vor- und Zuname Telefon

☐ Frau/ ☐ Herr Vor- und Zuname E-Mail

Datum Unterschrift

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie Ihre Reservierungsbestätigung.

ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Bitte beachten Sie:

Die Teilnahme am Seminar ist nur möglich, wenn die Teilnahmegebühr bis zum Seminartermin bezahlt wurde. Für Stornierungen bis 21 Tage vor Seminarbeginn berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 195,00 € zzgl. MwSt. pro Teilnehmer. Bei späteren Stornierungen ist die volle Teilnahmegebühr fällig. Ersatzteilnehmer können jederzeit benannt werden.

IHRE TRAINERIN

Andrea Radziwill

- Magister Artium, seit mehr als 20 Jahren im IT-Vertrieb tätig
- Beratungsschwerpunkte: Neukunden Akquise und Social Media Business
- Mitglied im Bundesverband der Vertriebsmanager e.V.
- Langjährige Erfahrung als Sales/Account Managerin mit Schwerpunkt Neukunden Akquise für IT-Unternehmen
- Seit 2019 Trainerin & Beraterin bei Pöhl & Schottler

