

Deeskalation – Service in schwierigen Situationen

Überblick

Wie wir die Kuh vom Eis kriegen!

Das Seminar hat zwei Schwerpunkte.

1. Wir betrachten, was die Voraussetzungen für guten Service sind.
2. Wir erarbeiten uns praxisrelevante Strategien, um schwierige Gespräche in gute Bahnen zu lenken.

Dieses Seminar richtet sich an Service-Mitarbeiter.



Dauer:
2 Tage



Preis:
1.080,00 € (1.285,20 € inkl. MwSt.)

Kursinhalt

Deeskalation – Service in schwierigen Situationen

- das richtige Auftreten beim Kunden in verschiedenen Situationen
- Was erwartet der Kunde von seinem Kundenservice
- Störungen beim Kundenkontakt und wie man sie vermeiden kann
- Aufbau einer persönlichen Beziehung zum Kunden
- Gesprächsaufbau und richtiges Verhalten im Gespräch mit dem Kunden
 - „Einfühlen“ in die Situation des Kunden
 - die Rolle des „Schlichters“
 - Krisengespräche
- Führen im Kundengespräch
- Verhalten bei schwierigen Kunden
- richtiges Zuhören
- der Kundennutzen
- Fragetechnik und Einwand Behandlung

Zielgruppe

- Service-Mitarbeiter

AGM Kiel

Hopfenstraße 2c

24114 Kiel

Phone: 0431 55681231

Email: kiel@damago.de

