

Trainer

Karl Wegmaier, MBA

Unternehmensberater, Lebens- und Sozialberater, Business- und Lehrcoach, Businesstrainer, Mentaltrainer, wingwave-Coach & Lehrtrainer, DiSG zertifizierter Trainer

Als Führungskraft jahrelang in der Finanzdienstleistung tätig, GF einer Unternehmensberatung, Verkaufs- und Marketingleiter einer Fertighausfirma.

Seit 2008 als Gesellschafter und Geschäftsführer in der CTC-Academy OG und der BEoFIN KG

Zielgruppe:

Alle Personen, die mit Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten.

Die CTC-Academy ist ein TÜV zertifiziertes Bildungsinstitut und auch mit dem wien-cert, dem Qualitätszeichen für Wiener Bildungsträger, versehen



Wirkungsvolles Beschwerdemanagement

Beschwerden sind Chancen...

..wenn man richtig mit ihnen umgeht! Und dazu braucht man das entsprechende Know-How, um zu wissen, „**WAS**“ zu tun ist. Und man braucht das Gespür und die Sicherheit dafür, „**WIE**“ es zu tun ist.

In diesem Seminar werden beide Erfolgsfaktoren im Umgang mit Beschwerden vorgestellt und bearbeitet. Schwerpunkt des Seminars ist die lösungsorientierte Kommunikation. Denn im direkten Kontakt entscheidet maßgeblich das „**WIE**“ darüber, ob der Kunde (wieder) zufrieden ist, ob er wiederkommt und im besten Fall den Betrieb weiterempfiehlt. Wem es gelingt, aus einem unzufriedenen Kunden einen zufriedenen Kunden zu machen, der hat einen aktiven Werbeträger gewonnen!

Inhalte

- Warum Beschwerdemanagement?
- Beschwerdemanagement als Prozess
- Die vier Phasen eines Beschwerdegesprächs
- Stimme, Tonfall, Stimmung, Emotionen
- Hintergrundwissen: Kommunikationspsychologie
- Gesprächstechniken: Aktives Zuhören, effizient Fragen, Ich-Botschaften
- Körpersprache - Missverständnisse vermeiden
- Richtiges Verhalten durch richtiges Einschätzen der Kundentypen mit dem DISG-Profil
- Umgang mit Beschwerden am Telefon
- Souveränes Reagieren bei persönlichen Angriffen / Notprogramm
- Positive Rhetorik / Gesprächskiller vermeiden
- Umgang mit eigenen und fremden Emotionen
- Bewahren einer wertschätzenden Grundhaltung in "kritischen" Gesprächssituationen
- Besonderheiten der Konflikt-Kommunikation
- Unternehmensinternes Nachfassen und Reporting
- Nutzung von Checklisten
- Beschwerdeanalysen - Fehler für die Zukunft minimieren

Nutzen

Beschwerden vermeiden, richtiger Umgang mit Beschwerdeführern, (De-)Eskalationsgespräche führen, Kundentypen erkennen und richtig behandeln.

Dauer: 1 Tag

Termine:

Finden Sie auf unserer Homepage www.ctc-academy.at

Ort:

Seminarzentrum der CTC-Academy
Gonzagagasse 9/24, 1010 Wien

Ihre Investition:

€ 270,- zzgl. 20% MWST (inkl. Seminarunterlagen, Pausengetränken und Snacks, Fotoprotokoll)

Information und Anmeldung unter:

office@ctc-academy.at oder www.ctc-academy.at