

Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

Exzellenz im Kund*innenservice 2

Herausfordernde Situationen souverän und professionell meistern



Souveränität in allen Situationen.

Mit (internen und externen) Kund*innen zu arbeiten, kann ganz schön herausfordernd sein.

Es bedeutet, sich schnell auf unterschiedliche Personen einzustellen; Wünsche und Bedürfnisse zu erkennen und innerhalb der Möglichkeiten und gegebenen Rahmenbedingungen die besten Lösungen zu finden. Besonders, wenn die emotionale Komponente dazu kommt, können solche Gespräche viel Energie und Nerven kosten.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie positivere, „leichtere“ Gespräche führen können, zufriedener Kund*innen haben und Zeit und Nerven sparen. In konkreten Übungen (keine Rollenspiele!) erreichen Sie Souveränität in herausfordernden Gesprächen.

Für

Mitarbeiter*innen mit Kund*innenkontakt (externe oder interne Kund*innen).



Streitmanngasse 63, 1130 Wien
Mobil: +43 664 513 53 57

mail@dieichoase.at

WWW.DIEICHOASE.AT

Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

Ziele & Nutzen

Sie

- wissen, wie Sie aktiv zu einer positiven Gesprächskultur beitragen können
- können nicht Erfüllbares wertschätzend kommunizieren
- können Gespräche de-eskalierend führen
- können die Stimmung Ihrer Kund*innen positiv beeinflussen
- können in herausfordernden Gesprächen ruhig bleiben
- können sich nach aufreibenden Gesprächen rasch wieder in gute, zumindest neutrale Stimmung bringen
- haben zufriedener Kund*innen
- sparen Zeit und Nerven.

Inhalt

- Besonderheiten des Gesprächs mit Kund*innen
- Ausgewählte Methoden der positiven Kommunikation
- Positiv formulieren
- Unterschiedliche Sichtweisen und professioneller Umgang damit
- Ursachen von Missverständnissen
- und Möglichkeiten der Vermeidung
- Konfliktsituationen verstehen
- Möglichkeiten der De-Eskalation
- Spontan - Entspannungstechniken
- Wertschätzung vermitteln und Anerkennung aussprechen
- Stressreduktion.

Wir arbeiten an konkreten Beispielen aus Ihrer täglichen Berufspraxis und finden individuelle Lösungen für Ihre Anliegen. So können Sie das Gelernte und die Ideen prompt anwenden und umsetzen.



Gabriele Wilhelmer– Pripfl

S E M I N A R

Methoden



- Impulsreferate
- Übungen
- Arbeiten an konkreten Arbeitssituationen
- Erfahrungsaustausch
- Diskussion
- Reflexion
- Feedback

Dauer

2 Tage

Teilnehmer*innen

Mindestens 8, maximal 12 Teilnehmer*innen

Wer braucht es

„Exzellenz im Kund*innenservice: Herausfordernde Situationen souverän und professionell meistern“ ist besonders wichtig für alle, die mit externen oder internen Kund*innen arbeiten

ERFOLG KANN AUCH LEICHT SEIN.

**Ich freue mich auf ein Gespräch mit Ihnen!
Gabriele Wilhelmer– Pripfl**



Streitmanngasse 63, 1130 Wien
Mobil: +43 664 513 53 57

mail@dieichoase.at
WWW.DIEICHOASE.AT
