

## **Beschwerdemanagement am Telefon** **Mit schwierigen Kunden erfolgreich kommunizieren**

### **Referent**

Monika Blumenstein, zertifizierte Trainerin (dvct)

### **Termin**

Donnerstag, 20.09.2018, 09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

### **Zielgruppe**

Alle Mitarbeiter, die am Telefon mit Beschwerden oder schwierigen Kunden konfrontiert sind bzw. negative Themen positiv kommunizieren möchten.

### **Inhalt**

Die Teilnehmer lernen den Kunden wirklich zu verstehen, einfühlsam zu sein, ohne sich persönlich betroffen zu fühlen, die richtigen Worte zu finden, dabei Floskeln zu vermeiden und das Gespräch für beide Seiten positiv zu gestalten (win-win-Situation).

#### **Inhalt**

- Mit der richtigen Einstellung Stress vermeiden (Stichwort Abgrenzung)
- Die Gesamtwirkung von Körpersprache, Stimme und Sprache
- Im Kundendialog aktiv zuhören und aktiv führen
- Schwierige Themen klar und erfolgreich kommunizieren
- Konstruktiver Umgang mit Einwänden
- Positiver Gesprächsausstieg

### **Arbeitsunterlagen**

Charts (Fotoprotokoll), Simulation von Gesprächen (auch per Video)

### **Studienbescheinigung**

Wird den Teilnehmern am Ende des Seminars ausgehändigt.

### **Seminargebühr**

390,00 € einschließlich Seminarunterlagen

### **Seminarnummer**

18/006

### **Seminargebühr**

390,00 €

### **Termin**

20.09.18 (09.30 - 17.30 Uhr)

### **Ort**

Köln

### **ivw-academy**

**Die WISSENSwerkstatt  
der Versicherungswirtschaft**

### **ivw-academy**

**Seminare für berufliche  
Weiterbildung e.V.**

am Institut für Versicherungs-  
wesen der TH Köln -

Eine Einrichtung von  
Professoren des Instituts für  
Versicherungswesen und  
erfahrenen Praktikern aus der  
Versicherungswirtschaft.

### **Geschäftsstelle**

Dürener Str. 295-297  
50935 Köln

Telefon: +49 (0) 221 / 4743-444

Telefax: +49 (0) 221 / 4743-498

seminare@ivw-academy.de

www.ivw-academy.de

Sitz Köln - Vorstand:

Prof. Dr. J. Axer, E. Froitzheim,  
R. Geiersberger