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

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

Voraussetzungen

keine

Zielgruppe

Service Mitarbeiter

Ihr Weg zu uns

dama.go GmbH Leipzig

Schützenstraße 2b

04103 Leipzig

Phone: 0341 3086816

Email: leipzig@damago.de