

Lösungsorientierte Gespräche und Telefonate führen – auch bei schwierigen Partnern ziel- und lösungsorientiert vorgehen

Zielgruppe: Führungskräfte und Mitarbeitende mit Verantwortung im Beschwerdefall

Seminarinhalt:

- Der Beschwerdefall
- Erwartungen beim Beschwerdeführenden
- Einstellungen und Verhalten zum Kunden?
- Reklamation als Chance
- Bedarfsorientierter Service
- Die Gesprächstaktik im Beschwerdefall
- Die Botschaften „zwischen den Zeilen“
- Fragetechnik
- Pausenüberbrückung
- Lösungs- und serviceorientierte Formulierungen
- Weichmacher und Füllwörter
- Positivformulierungen/Signalwörter
- Verständliches Erklären
- Gesprächsdauer
- Bedarfsanalyse und zügige Gesprächsführung
- Wie ist der Servicelevel zu halten oder zu erhöhen?
- Vielredner – höfliches Kurzhalten des Monologs
- Der Umgang mit aggressiven/schwierigen Kunden
- Reizformulierungen
- Schreiende, beschuldigende und fordernde Kunden
- Häufige Fehler im Beschwerdefall

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
20.04.2026	09:00 - 16:00	Erfurt	Mitglieder:	15,00 €

Dozent/-in **Andreas Schareck**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn