

**NICHT SCHON WIEDER EINE BESCHWERDE!
ICH KANN'S NICHT MEHR HÖREN.**

BESCHWERDEHOTLINE

Sie sind die ganze Zeit mit telefonischen Beschwerden beschäftigt? Das kann sich schnell auf das Gemüt schlagen. In diesem Training lernen Sie Techniken, wie Sie besser mit schwierigen Kunden umgehen, sich gut abgrenzen können und in Zukunft mit Gelassenheit Anrufe entgegennehmen.

Trainingsschwerpunkte

- Kommunikation
 - Vermeidung von Interpretationen
 - auf der Sachebene bleiben
 - kommunizieren ohne zu verletzen
 - erfolgreiches Beschwerdemanagement
- Mehr Gelassenheit
 - - Warum regt mich was auf
 - Was hat es mit mir zu tun
 - Welche Lösung gibt es dafür
 - Umgang mit meinen eigenen Gefühlen und denen der anderen
 - Praktische Beispiele für die erfolgreiche Anwendung

Zielgruppe

- MitarbeiterInnen, die Beschwerden entgegennehmen

Gruppengröße

- 1 bis max. 12 TeilnehmerInnen

Dauer

- max. 1 Tag (abhängig von der TeilnehmerInnenanzahl)
- gerne führen ich das Training auch in mehreren 4-Stunden-Blöcke durch

Trainingsort

- wird von Ihnen festgelegt

Kontaktieren Sie mich einfach unter office@advanced-business.eu oder 0676/ 888 42 888 für ein unverbindliches Erstgespräch.

SPRECHEN SIE
MITARBEITERISCH?