



Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte

Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

Informationen und

Termine finden Sie hier:

- [Konfliktgespräche Service-Führung](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

Zielgruppen

- Servicemanager
- Teamleiter

Investition

1.120 €

pro Teilnehmer zzgl. MwSt.
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

Teilnehmer

max. 10 Personen

Wie geht es Ihnen, wenn Sie Ihren Mitarbeitern oder Kunden Unangenehmes oder gar Hiobsbotschaften vermitteln müssen? Sparmaßnahmen, Preiserhöhungen, Ablehnung von Wünschen oder unbequeme Wahrheiten?

Schwanken Sie da auch manchmal zwischen der Einsicht in die Notwendigkeit und der Sorge um das gute Verhältnis zum Gesprächspartner? Der Überbringer der Nachricht ist in der Gefahr, zum 'Schuldigen' zu werden, wenn er nicht genau weiß, wie er sich verhalten muss. Damit dieser Spagat gelingt, bedarf es zuverlässiger Methoden für Konfliktgespräche.

Ähnlich schwierig ist die Situation, wenn Kunden selbst bei kleinen Reklamationen überkritisch reagieren. Egal ob berechtigt oder nicht, als verantwortlicher Repräsentant des Unternehmens müssen Sie den Kopf hinhalten.

Wir verwenden für die Konflikt-Gesprächsführung einen Ansatz, der sowohl auf verbalen, als auch auf nonverbalen Strategien aufbaut. Der Ansatz hat sich seit vielen Jahren in der Praxis bewährt und ist unmittelbar anwendbar.

In Kritikgesprächen helfen diese Techniken sicher zu stellen, dass die Botschaft ankommt ohne unnötigen Widerstand zu provozieren. In diesem Seminar wechseln sich laufende Demonstrationen der Techniken mit Übungen ab, in denen die Teilnehmer 'am eigenen Leib' erleben, ob ein Vorgehen wirksam ist oder nicht. In den folgenden Schritten erfolgt das Aneignen der Fertigkeiten durch Rollenspiele und Übungsphasen.

Diese Techniken können Sie in vielerlei Situationen einsetzen, z.B. bei Reklamationen, überkritischen Kunden, unangenehmen Nachrichten an den Kunden, kritischen Leistungskontrollen, Durchsetzung von unbequemen Dingen, Mitarbeiter-Gesprächen und vielen mehr.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit dem Seminar **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz** kombiniert werden. Bei **gleichzeitiger Buchung** beider Seminare bieten wir Ihnen einen **Vorteilspreis von 1.680 € an**.



Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte

Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer



Inhalte

- Konfliktgespräche richtig steuern
- Konfliktarten unterscheiden: Typische Muster von Konflikten, Ursachen und Konsequenzen
- Vermittlung von unangenehmen Wahrheiten
- Konflikte verbal und nonverbal entschärfen
- Eigene und fremde Blockaden kennen lernen und überwinden
- Stufen des Konfliktmanagements
- Objektive Hintergründe eines Konfliktes ermitteln
- Mit Wut, Enttäuschung, Frustration u. a. umgehen können
- Realistische Lösungen finden und durchsetzen

Ihr persönlicher Nutzen

Lernen Sie, wie Sie Botschaft und Person auf einfache Weise trennen. Steigern Sie so massiv Ihre Chance, auch heikle Themen im Gespräch erfolgreich zu lösen und dem Anderen unangenehme Themen annehmbar zu vermitteln.

**Aus Management-Sicht:
Mit klarer Linie
zu klaren Ergebnissen**

Aufbau/Upgrade

Als Aufbauseminar bieten sich die Seminare
Führungstraining für den Service I und **Führungstraining für den Service II** an.

Stimmen unserer Teilnehmer

„In der Service-Praxis werde ich häufig mit Konflikten konfrontiert. Hier fand ich neue Lösungsansätze und kann jetzt Konfliktgespräche noch professioneller und effektiver führen. Die lebendige und stressfreie Atmosphäre im Seminar hat mich begeistert.“

Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH
Bamberger Str. 2
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de
www.kundendienst-trainer.de

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE (AUSZUG)

Stand 06.05.2019

IHRE ANMELDUNG

Anmeldungen müssen schriftlich über unsere Website, per Online-Buchung oder über die zum Download verfügbaren Anmeldeformulare erfolgen. Sie sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Anmeldeeingangs von uns berücksichtigt. Sie erhalten unmittelbar nach dem Eingang eine Zugangsbestätigung per Mail. Die Anmeldung kommt zustande, wenn Sie von uns eine schriftliche Anmeldebestätigung erhalten. Ihr Trainingsplatz ist mit Geldeingang verbindlich gebucht. Sollte das von Ihnen gewünschte Seminar bereits ausgebucht sein, informieren wir Sie über Alternativen. Die Trainingsgebühr stellen wir Ihnen nach erfolgter Anmeldebestätigung mit 14 Tagen Zahlungsziel ohne Abzüge in Rechnung.

Spätestens 2 bis 4 Wochen vor Trainingsbeginn erhalten Sie Informationen zu Veranstaltungsort, Anfahrt und Buchung Ihrer Unterkunft. Im Tagungshotel wird von uns i. d. R. ein Zimmerkontingent reserviert, das Sie für eine begrenzte Zeit buchen können.

WERTGUTSCHEINE UND TEAMRABATT

Wenn Sie mehrere Teilnehmer zu einem offenen Seminar anmelden (gleiches Thema, gleicher Zeitraum, gleicher Ort), fragen Sie uns nach einem Teamrabatt. Wertgutscheine können nur für offene Seminare eingelöst werden (Geben Sie hierzu bitte die Wertgutschein-Nr. bei der Anmeldung an). Rabatte sind untereinander nicht kombinierbar (z. B. Teamrabatt und Wertgutschein).

STORNIERUNG, UMBUCHUNG, VERTRETER

Sie können vor Trainingsbeginn schriftlich stornieren oder auf einen anderen Termin desselben Trainings umbuchen, bei Vergünstigungen gelten abweichende Bedingungen (Details und Kosten finden Sie in den vollständigen AGB). Selbstverständlich können Sie jederzeit vor Trainingsbeginn anstelle des gemeldeten Teilnehmers schriftlich einen Vertreter benennen.

MINDEST-TEILNEHMERZAHL

Wir behalten uns vor, Trainings wegen zu geringer Teilnehmerzahl (...) oder aus sonst wichtigen, von uns nicht zu vertretenden Gründen (z. B. nachweisliche Erkrankung des Trainers, höhere Gewalt etc.) abzusagen. Bereits von Ihnen entrichtete Teilnahmegebühren werden selbstverständlich zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Ebenso sind Änderungen des Seminarortes bis 14 Tage vor Trainingsbeginn vorbehalten. Bitte beachten Sie dies auch bei der Buchung Ihrer Flug- oder Bahntickets und der Hotelübernachtung. Haftungs- und Schadensersatzansprüche werden ausgeschlossen, soweit sie nicht Schäden betreffen, die vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden.

Haben Sie Fragen? Wir beraten Sie gerne!

Bitte rufen Sie mich an unter _____

Die vollständigen AGB sind auf unserer Website www.kundendienst-trainer.de einsehbar.

VERBINDLICHE ANMELDUNG



Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer

PERSÖNLICHE DATEN DES TEILNEHMERS

Vorname / Name

Funktion / Position

E-Mail-Adresse Teilnehmer (für Ihre Anmeldebestätigung + Vorabinformationen)

Telefon / Mobil (für kurzfristige Änderungen zu Ihrem Seminar)

Seminartitel

Seminartermin

Angemeldet durch (Name + E-Mail-Adresse)

FIRMENDATEN + RECHNUNGSADRESSE (falls abweichend)

Unternehmen / Abteilung

Straße / Nummer

PLZ / Ort

Telefon / Fax

UNTERSCHRIFT

Mit meiner Anmeldung erkenne ich die geltenden AGB-off Sem an.

X

Ort/Datum

Unterschrift

PER FAX +49 921 970 023

PER E-MAIL AN: info@kundendienst-trainer.de

ÜBER UNSERE WEBSITE: www.kundendienst-trainer.de