



SGEM - SCHWIERIGE GESPRÄCHSSITUATIONEN ERFOLGREICH MEISTERN

3 Stunden Intensivtraining

“82% der Kunden, deren Probleme gelöst werden, kaufen wieder”

Study by Travelers Insurance

Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt werden immer wieder mit schwierigen Gesprächssituationen konfrontiert. Besonders bei Reklamationen und Beschwerden entstehen emotionale Stresssituationen, die sich summieren. Unzufriedenheit, gesundheitliche Belastungen und die Gefährdung von Kundenbeziehungen sind die Folge.

Schulungen helfen – dessen sind sich die Unternehmensführungen bewusst, doch häufig fehlt die Zeit dafür.

Deshalb ist dieses Seminar als **Intensivtraining** konzipiert. Innerhalb von nur 3 Stunden werden beständige Verhaltensänderungen bei den Teilnehmern erreicht.

Lernziele

- Schwierige Gesprächssituationen am Telefon oder im direkten Kontakt meistern.
- Erfolgreiche Deeskalation erreichen.
- Auch sachlich unberechtigte Reklamationen achtsam managen.
- Reklamationsgespräche sicher und stressminimierend führen.
- Reklamationen als Chance zur Stabilisierung der Kundenbeziehung nutzen.

Inhalte

- Die emotionale Persönlichkeit hinter dem sich beklagenden Kunden wahrnehmen.
- „Ich“ und die zu bearbeitende Situation.
- Gefühlsebene und sachliche Problemanalyse.
- Innere Einstellung und äußere Wirkung.
- Aktiv zuhören, Fragetechnik.
- Deeskalation statt Prestigediskussion.
- Die „asiatische Kampftechnik“ anwenden und gemeinsam gewinnen: DIMOA.

Nutzen

- Reduzierung von Stress bei den Mitarbeitern
- Senkung des Krankenstandes
- Steigerung der Arbeitsqualität
- Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Zielgruppe

- Mitarbeiter mit Kundenkontakt (direkt oder am Telefon)



Trainer

Ganzheitliche Seminare

E-Mail: ganzheitliche-seminare@klausacker.de



Klaus E. Acker

Berater, Trainer, Coach

Ganzheitliche Seminare

Salzäckerstraße 20/1
D-71665 Vaihingen/Enz

Tel. 07042-979512

Unterschiedliche Positionen im Consulting und Vertrieb bei internationalen Unternehmen.

Mehrjährige Ausbildungen als Trainer und Coach

Abschluss: - **Dipl. Persönlichkeitstrainer (PF)**
- **s.e.i. Coach**
- **Change Manager und Managementtrainer**

„Ich bin immer mit einem Bein in der realen Wirtschaft geblieben und habe die Berater- und Trainertätigkeit parallel ausgeübt.

Dadurch habe ich viel Bodenhaftung behalten, weil ich die verschiedenen Aufgaben, Abläufe und Herausforderungen in den Unternehmen kenne.“

„Wenn sich Menschen glücklich fühlen und sagen: „so könnte es jetzt ewig weitergehen“, weil einfach alles passt, auch im Arbeitsalltag, dann haben wir den Zustand erreicht, den jeder Mensch verdient hat.

Dieses Ziel ist die Leitlinie in all meinen Seminaren.

Ich möchte etwas davon in die Herzen der Manager und Arbeitnehmer tragen. Denn - ist der Mensch in Ordnung ist auch das Unternehmen in Ordnung.

Auf dieser Basis gedeiht außergewöhnlicher (Unternehmens) Erfolg.“

Institut

Ganzheitliche Seminare

Das Trainingsinstitut **Ganzheitliche Seminare** wurde von Klaus E. Acker im Jahr 2000 gegründet.

Neben maßgeschneiderten Firmen- und Managementtrainings sowie Einzel- und Gruppencoachings werden regelmäßig offene Seminare angeboten.

Die erfahrungsorientierten Individual- und Teamtrainings verbinden Elemente des NLP mit der Philosophie des s.e.i.[®] (spiritual, emotional, integration) zu einem System, dass bei den Teilnehmern beständige Verhaltensänderungen innerhalb einer kurzen Trainingszeit bewirkt.

Einzelne Seminare werden als Intensivtraining angeboten, wodurch sich die Trainingszeit bei gleichem Ergebnis nochmals reduziert.

Die Teilnehmer erfahren und erleben die Möglichkeiten, ihr vollkommenes Potential zu erschließen und es ab sofort bewusst einsetzen zu können. Aus diesem Erlebnis heraus entsteht der Wille, die Kraft und die Fähigkeit dauerhaft auf der neuen Zielgerade zu bleiben.

Je nach Aufgabenstellung arbeiten wir im indoor- und outdoor-Bereich.