

Seminar „Sicherer Umgang mit schwierigen Beschwerdeführern“

Wer souverän mit schwierigen Situationen und Reklamationen umgehen möchte, muss das Verhalten, die Emotionen und Bedürfnisse von Menschen kennen. Sowohl die der sich Beschwerenden als auch die eigenen. Nur wer die Reaktionen bei Stress und Ärger versteht, ist in der Lage, schwierige Situationen zu de-eskalieren. Hilfreich ist dabei das Wissen um konstruktive Kommunikationstechniken.

Inhalte:

Menschliches Verhalten verstehen

- Emotionstheorie - Verhaltensmuster erkennen, um Reklamationsgespräche zu De-Eskalieren
- Wahrnehmungsfehler bei sich selbst vermeiden und konstruktiv Konflikte klären
- Vorbehalte und Muster in Kundengesprächen ablegen, um vorbehaltlos schwierige Gespräche zu führen
- Achtsamkeit als Methode der Schulung der Wahrnehmung (raus aus dem Autopiloten)

Die 4 Persönlichkeitstypen

- Kennenlernen der 4 Persönlichkeitstypen, um auf die Bedürfnisse von Beschwerdeführern und der eigenen Bedürfnisse im Konflikt professionell und kundenorientiert reagieren zu können

Der Umgang mit Stress und Emotionen in schwierigen Gesprächen

- Reaktionsverhalten von Menschen bei Stress
- Die Wirkung von Stress in schwierigen Gesprächen (Blockaden, Verhaltensfehler, Umgang mit Macht und Ohnmacht in Beschwerdesituationen) (er)kennen, De-Eskalation von Beschwerden
- Umgang mit den eigenen, schwierigen Gefühlen bei Beschwerden und persönlicher Kritik
- Abgrenzung bei überzogenen Beschwerden und Verbalattacken

Gesprächsführung

- Wertschätzend und konstruktiv kommunizieren – Synchronie herstellen
- Der Gesprächstrichter – schlanke Gespräche führen
- Kundenzufriedenheit wiederherstellen – aber wie?
- Gespräche positiv abschließen, auch wenn der Kunde nicht die gewünschte Lösung erhält

Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

- Schwierige Themen ansprechen und Beschwerden de-eskalieren
- Kundenorientierte Ansprache
- Konstruktiv Feedback geben

Methoden: Input, Selbstreflexion, Gruppenarbeiten und Simulation von Gesprächen
(Praxisübung)

Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeitende

Teilnehmerzahl:

8 – 12 Teilnehmende

Dauer:

2 Tage