3146 Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office

Sie lernen eine professionelle Kommunikation im Beschwerde- und Konfliktfall. Durch ein erfolgreiches Beschwerdemanagement erhöhen Sie Ihre Kundenbindung und können Beschwerden zur Zufriedenheit der Kunden bearbeiten.

Die Zielgruppe

Die Zielgruppe für diesen Kurs "Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office" umfasst vor allem Mitarbeitende im Sekretariat und Office-Bereich, die in ihrem Arbeitsalltag mit Beschwerden oder Konflikten konfrontiert werden. Dazu gehören alle, die regelmäßig Kundenkontakt haben und professionell auf schwierige Situationen reagieren müssen.

Auch für Ausbilder und Ausbildungsleiter ist dieser Kurs besonders wertvoll. Sie sind oft erste Ansprechpartner wenn Konflikte oder Beschwerden im Team auftreten. Durch den Kurs können sie lernen, diese Situationen professionell und lösungsorientiert zu managen. Dies hilft, ein positives Arbeitsumfeld zu schaffen und die Bindung zu den Auszubildenden zu stärken.

Die Trainingsinhalte

- Definition und Bedeutung von Beschwerdemanagement
- Unterschied Einwand, Beschwerde, Reklamation
- Beweggründe für Beschwerden
- Grundlagen der lösungsorientierten Kommunikation
- Lösungsmöglichkeiten und Strategien im Beschwerdefall
- Typologien der Beschwerdeführer
- Kundenbindung durch Beschwerdezufriedenheit
- Bedeutung reklamierender Kunden für das Unternehmen
- Exkurs Konfliktmanagement (Schritte und Regeln für das Konfliktgespräch, Konflikteskalation, Aggression, Richtiges Verhalten bei Kundendrohungen)
- Tools zum Stressabbau
- Abgrenzen können - "Nein" sagen

Die Arbeitsformen

- Erwartungsanalyse
- Interview für aktives Zuhören
- Erfahrungsaustausch
- Teilnehmergespräche, Diskussionen
- Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten
- Rollenspiele
- Feedbackrunde

3146 Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office