

Schwierige Gespräche meistern

Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen die Entstehung von Stress und Konflikten kennen
- lernen auf der Metaebene zuzuhören und zu agieren
- können mit schwierigen Kundensituationen und Reklamationen besser umgehen
- können mit emotional schwierigen Kunden und Konflikten besser umgehen
- lernen die Grundzüge des NLP im Verkauf kennen
- erkennen ihre eigene Wirkung in Konfliktsituationen und Entwickeln Maßnahmen um diese zu verbessern

Inhalte

- Reklamationsbearbeitung am Telefon
- Stress- und Konfliktentstehung
- Konfliktlösung und Deeskalation
- Freundlichkeit und Kundenverhalten
- Die 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
- Die vier Ohren des Menschen
- Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- NLP – Einführung
- NLP – Zugangshinweise
- NLP – Pacing, Rapport, Leading



Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter
- Dauer
 - 2 Tage