



## Erfolgreiches Deeskalationsmanagement

...wie Sie professionell mit unzufriedenen Kunden umgehen

Der Kunde ist unzufrieden und möchte sich beschweren. Die Stimmung ist aufgeheizt und eskaliert. Nutzen Sie diese Chance, um professionell auf die Belange und Bedürfnisse Ihres Kunden einzugehen und Ihn von Ihrem Service zu überzeugen. Das richtige Verhalten ist dabei entscheidend für eine weitere erfolgreiche Zusammenarbeit im After Sales Service. Überzeugen Sie den Kunden von Ihrem Service auch in schwierigen Situationen!

### Inhalte:

- Grundlagen und Basiswissen zum Thema Kommunikation am Telefon
- Professioneller Umgang mit unzufriedenen Kunden und Beschwerden am Telefon
- Die richtigen Fragen stellen für eine schnelle Problemerkennung und -lösung
- Tools und Methoden zur Deeskalation von Beschwerden
- Methoden, Tipps und Tricks zum Umgang mit schwierigen Kundensituationen
- Praxisübungen zur zeitnahen Umsetzung der erlernten Methoden
- Methoden zur Erfassung und Auswertung von Beschwerden

### Ihr Nutzen:

#### In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie...

- mit verschiedenen, unzufriedenen Kundentypen umgehen
- die wichtigsten Regeln für eine erfolgreiche Kundenkommunikation umsetzen
- Beschwerden als Chance nutzen
- sich Tipps und Tricks für professionelles Verhalten am Telefon zu Nutze machen
- dem Kunden die Lösung/en erfolgreich vermitteln

### Teilnehmerkreis:

Mitarbeiter und Vorgesetzte in den Bereichen Customer Support, Helpline / Hotline und Techn. Support

**IMPULS - Lernen Sie vom Pionier und Marktführer der Service-Beratung!**  
Profitieren Sie von unserem exzellenten Service Know-how und der Erfahrung aus über 300 erfolgreichen After Sales Service Projekten sowie mehreren tausend Schulungsteilnehmern.