

## Umgang mit schwierigen Kunden und Beschwerden

Jeder, der mit Kunden umgeht kennt Situationen, in denen uns „schwierige“ Menschen unsere Grenzen aufzeigen oder sich bspw. lauthals beschweren. In diesen Situationen, fühlen sich Mitarbeiter oftmals alleine dem Problem gegenüber und finden individuelle Antworten. Nicht alle sind gelungen.

Durch eine gemeinsame Auseinandersetzung des Teams mit diesem Thema können bessere Lösungen für schwierige Situationen gefunden werden. Hiervon profitiert der einzelne Mitarbeiter, aber auch das Unternehmen und der Kunde.

Dieser Workshop wurde für einen Kunden entwickelt, der Preissteigerungen geplant hatte und seine Kundenberater auf die anstehende Aktion vorbereiten wollte.

### Zielgruppe:

Teams mit Kundenkontakt z.B. Vertrieb, Service, Kundendienst, Callcenter

### Ziele:

- ⇒ Praxisnahe Unterstützung für Ihre Mitarbeiter im Umgang mit schwierigen Kunden und Beschwerden

### Themen:

- ⇒ Unsere Kunden: gute, schwierige Kunden
- ⇒ Emotionen (Kunden und Mitarbeiter)
- ⇒ Konfliktphasen
- ⇒ Gesprächsvorbereitung
- ⇒ Kontaktaufnahme
- ⇒ Bedarfsanalyse
- ⇒ Umgang mit Beschwerden
- ⇒ Kommunikation
- ⇒ Lösungsangebote
- ⇒ Abschluss des Gespräches
- ⇒ Nachbereitung des Gespräches

### Methoden des Workshops:

- ⇒ Trainervortrag und Moderation mit konkretem Praxisbezug
- ⇒ Verschiedene Übungen und Gruppenarbeit

**Gruppengröße:** ca. 10 Teilnehmer

**Dauer:** 1 ½ Tage  
nach einigen Monaten ½ Tag Follow up

**Trainerin:** Martina Rückel-Schmidt oder Andrea Scharf