

## Trainingsziele

### BESCHWERDEMANAGEMENT FÜR SERVICEMITARBEITER IM AUSSENDIENST

Am Ende des Trainings

- ⊙ kennen die Teilnehmer die entscheidenden Voraussetzungen für erfolgreiche Kommunikation mit Kunden.
- ⊙ kennen die Teilnehmer wichtige kommunikative Erfolgsfaktoren, Methoden und Mittel zur Vermeidung und Lösung von Konflikten und können diese umsetzen.
- ⊙ ist den Teilnehmern bewusst, welchen Einfluss ihre persönliche Einstellung für die Vermeidung und Lösung von Konflikten hat und können daraus Handlungsalternativen ableiten.
- ⊙ können die Teilnehmer durch Nutzenformulierungen überzeugend argumentieren und auf Argumente der Kunden oder bei Reklamationen ziel- und partnerorientiert reagieren.
- ⊙ können sich die Teilnehmer besser auf ihre Gesprächspartner einlassen und aus kooperativem Verhalten mehr Motivation und Effizienz entwickeln.
- ⊙ können die Teilnehmer mit verschiedenen auch schwierigen Situationen flexibler und lösungsorientierter umgehen.