

WEKA-Akademie Seminar

Beschwerdemanagement im Kundenservice

Inhalte

Bewusster Stimmeinsatz & Sympathiefaktoren

- Einstellung & Verhalten
- Kundenorientierung
- Sachebene versus Beziehungsebene
- Empathie mit der Stimme
- Die Wirkung der Stimme am Telefon
- Tipps für den Umgang mit der Stimme

Positive Worte

- Bewusste Wortwahl in bestimmten Situationen
- Negative Worte versus positive Worte
- Wahrnehmung
- Kontrollfragen

Aktives Formulieren & sichere Sprache

- Lösungsorientiertheit und Vermeidung sprachlicher Angriffsflächen
- Umgang mit Füllwörtern & Konjunktiv-Formulierungen

Kudentypologie

Aktive Gesprächsführung

- Tipps und Tricks für eine effektive und elegante Gesprächsführung
- Handlungsanweisungen
- Offene & geschlossene Fragen

Beschwerden bearbeiten

- Kundenverhalten und Kundenzufriedenheit
- Umgang mit unerfüllbaren Kundenwünschen
- Methoden und Werkzeuge für einen professionellen Umgang mit Emotionen

Methodik

Vortrag, Fallbeispiele und Diskussion, Analyse von Audio-Sequenzen

Technische Voraussetzungen

Für unser virtuelles Klassenzimmer benötigen Sie keine spezielle Software. Ihr Computer sollte über eine ausreichende Internet-Verbindung zur Ton- und Bild-Wiedergabe verfügen. Wir empfehlen Ihnen zudem ein Headset mit Mikrofon zur besseren Unterhaltung mit den Referenten und anderen Teilnehmern.

Wichtige Informationen

Termin

14. Juni 2023, 9 – 17 Uhr

Ort

Hilton Vienna Plaza, Schottenring 11, 1010 Wien

Referent

Michael Woditschka, BA
Kommunikations- und Verkaufstrainer

Einzelpreis

€ 645,- (zzgl. MwSt.)

Im Preis enthalten sind umfassende Seminarunterlagen und das Teilnahmezertifikat der WEKA-Akademie.

10 % Frühbucher-Bonus

Bei frühzeitiger Buchung erhalten Sie 10% Rabatt auf den Seminarpreis.

10% Rabatt ab zwei Teilnehmern

Bei gleichzeitiger Anmeldung mehrerer Teilnehmer eines Unternehmens an einem Seminar, gewähren wir einen Rabatt in Höhe von 10% für alle Teilnehmer.

Teilnahmebedingungen

Die Anmeldung zum Seminar ist ausschließlich in schriftlicher Form möglich. Unterschiedliche Rabatte können nicht kombiniert werden. Der Seminarpreis ist innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig, spätestens jedoch zahlbar bei Kursbeginn. Bei Stornierung der Anmeldung bis zwei Wochen vor dem Seminar verrechnen wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 30 % des Seminarpreises. Bei Abmeldung nach diesem Zeitpunkt sowie Nichterscheinen am Seminartag ist der volle Seminarpreis zu bezahlen. Eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Die Stornoerklärung bzw. Nominierung eines Ersatzteilnehmers muss schriftlich erfolgen. Bei zu geringer Teilnehmerzahl behalten wir uns vor, das Seminar abzusagen. In diesem Fall wird der Seminarpreis umgehend rückerstattet. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.

Die Anmeldemöglichkeit finden Sie auf der nächsten Seite!

Ja, wir melden uns mit ____ Teilnehmer(n) zu folgendem Seminar an:

Beschwerdemanagement im Kundenservice

Termin: 14. Juni 2023, 9 – 17 Uhr
Ort: Hilton Vienna Plaza, 1010 Wien
Bestellnummer: 15633114 | 100300-11
Preis Online: € 645,- (zzgl. MwSt.)

10 % Rabatt
bei frühzeitiger Buchung
oder ab 2 Teilnehmern!

Rechnungsanschrift:

Firma / Branche / Mitarbeiteranzahl

Titel / Vorname / Nachname / Funktion

Straße / PLZ / Ort

Telefon / E-Mail-Adresse

Datum / Unterschrift

Folgende Personen nehmen am Seminar teil:

Teilnehmer 1 Titel / Vorname / Nachname / E-Mail-Adresse / Funktion

Teilnehmer 2 Titel / Vorname / Nachname / E-Mail-Adresse / Funktion

Teilnehmer 3 Titel / Vorname / Nachname / E-Mail-Adresse / Funktion



Telefon:
01/97000-100



Fax:
01/97000-5100



E-Mail:
kundenservice@weka.at

Die WEKA Business Solutions GmbH liefert zu ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen und unter Eigentumsvorbehalt. Unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter <https://www.weka-akademie.at/agb>. Es gilt die Datenschutzerklärung, diese finden Sie unter <https://www.weka-akademie.at/datenschutzrichtlinie>.