



# Servicequalifizierung III

## Umgang mit kritischen Situationen, Steigerung der Kundenbeziehung!

### Ihr Nutzen

Das dritte Modul bietet Ihnen die Möglichkeit, sich bewusst mit kritischen oder schwierigen Kunden bzw. Situationen auseinander zu setzen. Sie werden Möglichkeiten erlernen, die es Ihnen erlauben, diese Situationen zumindest in ein partnerschaftliches Verhältnis umzuwandeln.

### Lernziele

Die Teilnehmer

- erlernen Methoden zum aktiven Ansprechen von schwierigen Situationen, in denen auch sie sich unwohl fühlen
- erkennen die entscheidenden Berührungspunkte (Touch Points) bei ihren Kunden und nehmen darauf einen aktiven Einfluss
- werden in die Lage versetzt ein negatives Kundenerlebnis sachlich zu betrachten, umso die Sichtweise des Kunden zu verändern
- erarbeiten Vorgehensweisen zur Steigerung der Kundenbeziehung unter Berücksichtigung der eigenen Verhaltenstendenz
- erkennen Möglichkeiten zum Ausbau der geschäftlichen Beziehung

### Teilnehmer

Mitarbeiter aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer und -nehmer, die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten, Serviceinnendienst

### Voraussetzungen

Modul I und II oder äquivalente Seminare

### Inhalte

- bewusstes Ansprechen der Kunden - Erwartungen oder dem Kundenerlebnis
- Methoden für den Umgang mit schwierigen Situationen – Unzufriedenheit des Kunden
- Aktive Gestaltung des Kundenerlebnisses unter Berücksichtigung der Verhaltenstendenzen (Was muss ich wissen / klären; wie spreche ich Angst / Besorgnis an; wie erzeuge ich Begeisterung / Zugehörigkeit)
- Möglichkeiten zum Ausbau der Kundenbeziehung
- Zielführende Ansprache auf Erweiterungen, Auffälligkeiten und Zusatzgeschäften

### Methoden

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung

Im Seminar erstellt jeder Teilnehmer auf der Basis seiner Verhaltenstendenz einen individuellen Aktionsplan bezogen auf kritische Situationen

### Dauer

2 Tage

### Sprache

Deutsch, Englisch

### Weitere Informationen erhalten Sie:

Michael Rammler  
Bühlstraße 19  
D-72172 Renfrizhausen  
**tel:** + 49 (0) 7454 980 8004  
**mail:** [info@global-experts.eu](mailto:info@global-experts.eu)  
**web:** [www.global-experts.eu](http://www.global-experts.eu)



**Ziele werden Wirklichkeit**