

# Kundenbeschwerden erfolgreich meistern

Sicheres Auftreten und straffe Gesprächsführung



In der Beschwerde nehmen manche Kunden kein Blatt vor den Mund, sprechen unverblümt, reagieren nicht selten emotional und wiederholen sich in manchen Aussagen. Währenddessen wollen wir die Wogen glätten, dem Gespräch Halt und Struktur geben und mit einer lösungsorientierten Haltung zu einem kundenfreundlichen Ergebnis kommen.

## ZIELGRUPPE

Als Mitarbeiter\* in führen Sie häufig auch knifflige Gespräche, in denen es auch emotional zugehen kann. Da Sie bereits über Erfahrungen verfügen, kommen Sie damit auch gut klar. Doch die letzten fünf Prozent der Kundenreaktionen sind es, die Ihnen das Gespräch manches Mal erschweren. Vielleicht möchten Sie einen Tipp, wie Sie speziell diese Situation besser in den Griff bekommen.

## ÜBERBLICK

In diesem Training konzentrieren wir uns auf ein sicheres Auftreten und eine straffe Gesprächsführung. Wir schauen uns die psychologischen Aspekte einer erfolgreichen Gesprächsführung an und üben die rhetorischen Mittel zur Deeskalation.



**DIESES TRAINING WIRD  
ALS PRÄSENZ- UND ONLINE-  
TRAINING ANGEBOTEN.**

# Kundenbeschwerden erfolgreich meistern

Sicheres Auftreten und straffe Gesprächsführung



## SCHWERPUNKTE

- Konfliktdynamik, Konflikttypen, Deeskalations-Strategien
- Umgang mit Anfeindungen, Grenzsituationen
- Meine Gefühle, Gedanken und Worte
- Der rote Faden im Gespräch und wie ich Nachsorge für mich betreibe

## IHR NUTZEN

Sie lernen,

- wie Sie mit Emotionen und Gefühlsausbrüchen optimal umgehen
- warum der Konflikttyp Ihre Beschwerdestrategie bestimmt
- wie Sie schnell den Kontakt auf der Beziehungsebene herstellen
- was Sie tun können, um Gelassenheit zu signalisieren



## TRAININGSINHALTE

Diese Themen werden häufig von unseren Kunden\*innen gewünscht. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Aspekt ergänzt werden sollte.

### Die telefonische Kundenbeschwerde und „Ich“

- Welcher Konflikttyp bin denn ich eigentlich?
- Meine Gefühle, Gedanken und Worte
- Meine innere Haltung
- Ich bin im Stress oder genervt

### Die optimale Strategie in Kundenbeschwerden

- Der Umgang mit Widerständen und Hindernissen
- Inhalts- und Beziehungsebene trennen
- Typisches Konfliktverhalten erkennen
- Positive Beziehungspfeile senden
- Das Ziel vor Augen halten

### Der rote Faden im Beschwerdetelefonat

- Gruß- oder Meldeformel
- Hören Sie zu – und hinein!
- Die Brücke von den Emotionen zur Analyse
- Beschwerdeursache:  
Trennen wir Personen von der Sache
- Die gemeinsame Lösungssuche
- Das Ergebnis und alle anderen Verabredungen

### Ideale Techniken im Beschwerdetelefonat

- Aktives Zuhören, Hin- und Hinein-Hören
- Positive Wortwahlen und Formulierungen
- Diese Fragen helfen im Kundentelefonat
- Ich-Botschaften in kritischen Situationen

**Offene Trainings in Deutschland:** Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Darmstadt · Dresden · Düsseldorf · Essen · Frankfurt am Main · Freiburg · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Kaiserslautern · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig · Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Offenbach am Main · Regensburg · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein · Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

**Niederlande:** Amsterdam    **Österreich:** Graz · Linz · Salzburg · Wien    **Schweiz:** Bern · Zürich

[www.debkonplus.de](http://www.debkonplus.de) | [kontakt@debkonplus.de](mailto:kontakt@debkonplus.de)  
Hanns-Martin-Schleyer-Straße 34 · Haus 1 · D-47877 Willich  
Tel. +49 (0) 2154 816 95-60

LinkedIn

XING