
KURSBESCHREIBUNG

CHV094 – Servicequalifizierung II – Verhalten bei schwierigen Gesprächen und Konflikten

Kursziel

In diesem Modul liegt der Fokus auf schwierigen Gesprächssituationen oder Beschwerden seitens des Kunden.

Wesentliche Lernziele

Die Teilnehmenden

- lernen, wie sie sich systematisch auf konfliktbehaftete und/oder komplexe Verhandlungen im Montage- und Servicebereich vorbereiten können
- wissen, wie Konflikte aktiv angesprochen werden können
- sind fähig, sich in einem Konflikt situationsgerecht zu verhalten
- erkennen den derzeitigen Stand der Kundenzufriedenheit, sprechen diesen bewusst an und entwickeln Maßnahmen zur Steigerung
- erlernen Vorgehensweisen zum gezielten Hinterfragen der Konfliktgründe.

Profil der Teilnehmenden

Mitarbeitende aus dem Service- und Supportbereich, Inbetriebsetzer/Inbetriebnehmer, Mitarbeitende die vor Ort mit dem Kunden zusammenarbeiten.

Vorraussetzungen

Modul I oder äquivalentes Seminar absolviert.

Inhalte

- Die Rolle des Servicemitarbeitenden als „Beobachter“, „Problemlöser“, „Faktensucher“, „Repräsentant“
- Der Kommunikationsprozess und „meine persönliche Interpretation“ (Was sagt mein Gegenüber? vs. Was höre Ich ihn sagen?)
- EVA – ein Gesprächsphasenmodell
- Was fördert Gespräche?
- Was behindert Gespräche?
- Umgang mit Einwänden und Widerständen
- Ansprechen von Konflikten
- Anwenden der Kommunikationstechniken
- Proaktives Nutzen von Chancen in Reklamationen

Kursform

Dies ist ein face-to-face Klassenzimmertraining mit mind. 9 und max. 12 Teilnehmenden.

Lernmethoden und Werkzeuge

Interaktive Kurzreferate, Einzel- und Gruppenarbeiten, Rollenspiele mit Videoauswertung, Selbsteinschätzung, Erarbeiten eines individuellen Aktionsplans.

Bitte bringen Sie einen **Laptop**, oder ein Tablet mit, um Zugang zur Kursdokumentation zu haben.

Dauer

2 Tage