

# Umgang mit schwierigen Situationen und Gesprächspartnern am Telefon

Souverän und kundenorientiert in schwierigsten Situationen

---

Freundlich zu helfen, selbst in schwierigsten Situationen, zeichnet den professionellen Service aus. Die eigene Befindlichkeit nicht nur hintenanzustellen und die Worte des Kunden als Hilfeersuchen zu interpretieren, hilft souverän und kundenorientiert zu agieren. Empathie an der richtigen Stelle zu zeigen, Techniken zum Hören, Interpretieren und Deeskalieren zu kennen, helfen sich selbst unter schwierigsten Situationen kundenorientiert zu verhalten.



---

## Seminarziel

### Die Teilnehmer

- lernen mit Reklamationen sicher umzugehen
- erkennen den Einfluss der Freundlichkeit am Telefon auf die Kundenreaktion
- lernen die häufigsten Fehler im Umgang mit Reklamationen zu vermeiden
- lernen die Interpretationsmöglichkeit von Kundenaussagen nach dem 4-Ohren-Modell kennen
- kennen die verschiedenen Formen des Nein Sagens und lernen
- lernen sich auch im Umgang mit emotional schwierigen Situationen und Gesprächspartner kundenorientiert zu verhalten
- lernen Strategien zur Deeskalation
- erkennen und nutzen die Chance, die in der Bearbeitung von Reklamationen für Kunden und dem Unternehmen liegen
- erkennen die eigene persönliche Wirkung und entwickeln diese weiter

## Inhalte

- Kundenorientiertes Verhalten
- Eigenes Verhalten
- Positive Formulierungen
- Reklamationen
- 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
- 4-Ohren-Modell, Stressmodell
- Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- Umgang mit stark emotionalen Gesprächspartnern
- Chancen erkennen und nutzen
- Servicegespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer

## Methoden

- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Übungen - Rollentraining

## Organisation

- Zielgruppe
  - Servicekoordinatoren
  - Kundenberater am Telefon
  - Sachbearbeiter Service
- Dauer
  - 2 Tage

### Stark emotionales Verhalten

- Stark emotionales Verhalten ist nicht das Ergebnis bewussten Denkens. Der Mensch handelt mehr unbewusst, impulsiv und spontan, ohne vorher zu überlegen.
- Ein solches Verhalten kommt sozusagen aus einer anderen „Gehirnregion“. Diese arbeitet schneller - weil automatisch - und kommt dem „Denkhirn“ zuvor. Emotionen übernehmen das Kommando und dominieren das gesamte Verhalten.
- Der Mandelkern, ein Zentrum im limbischen System, übernimmt durch einen Reiz veranlasst (Wahrnehmung einer Sache, eines Verhaltens) die Kontrolle über das „Denkhirn“.
- Emotionale Explosionen sind neurale Überfälle, in denen der Mandelkern den Ausnahmezustand erklärt und das übrige Gehirn für seine Angelegenheiten unter seine Befehlsgewalt stellt.
- Die Entgleisung geschieht überfallartig, so dass das „Denkhirn“ gar keine Gelegenheit erhält, das Geschehen zu beurteilen und festzustellen, ob es eine gute Idee ist.
- Erst wenn das „Denkhirn“ die Informationen auf mehreren Ebenen verarbeitet hat, kommt es zu einer vollständigen Wahrnehmung und eine feiner zugeschnittene Reaktion wird eingeleitet.



Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer