

werden sie doch
gleich emotional.



Bewahren Sie Haltung?

www.effektive-kundenbetreuung.de

Training •
Coaching •
Beratung •

»Schlagfertigkeit und Konfliktmanagement« (Training)

Eng, laut, stressig – und schwierige Kundengespräche. Die Arbeit im Kundenservice stellt Herausforderungen an Körper und Geist, die belastend sein können. Mitarbeiter/innen fühlen sich überfordert, werden krank oder suchen sich einen neuen Arbeitgeber.

In »Schlagfertigkeit und Konfliktmanagement« lernen Ihre Mitarbeiter/innen einen professionellen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen und wie sie selbstsicher und gelassen reagieren können.

Die Inhalte:

- Schlagfertigkeit**
 - Der heiße Stuhl (Draht)
 - »Dumme« Sprüche professionell meistern
 - Selbstsicherheit – Scheitern leicht gemacht
 - Mit Humor Blockaden überwinden
- Konfliktmanagement**
 - Mit schwierigen Kunden richtig umgehen
 - Emotional sicher sein
 - Stimme einsetzen, Fehler vermeiden
 - Der Anti-Ärger-Dialog

Wir sind:

- zertifizierte Trainer/innen und Coaches
- ein interdisziplinäres Team
- Profis in der Kundenbetreuung

Effektive Kundenbetreuung
Tanja Hartwig genannt Harbsmeier
Olefshof · Hauptstraße 61 · 51143 Köln
info@effektive-kundenbetreuung.de
fon +49(0)22 03-89 64 46