

3146 Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office

Sie lernen eine professionelle Kommunikation im Beschwerde- und Konfliktfall. Durch ein erfolgreiches Beschwerdemanagement erhöhen Sie Ihre Kundenbindung und können Beschwerden zur Zufriedenheit der Kunden bearbeiten.

Die Zielgruppe

Die Zielgruppe für diesen Kurs "Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office" umfasst vor allem Mitarbeitende im Sekretariat und Office-Bereich, die in ihrem Arbeitsalltag mit Beschwerden oder Konflikten konfrontiert werden. Dazu gehören alle, die regelmäßig Kundenkontakt haben und professionell auf schwierige Situationen reagieren müssen.

Ausbilder und Ausbildungsleiter lernen mit dem hohen Leistungsdruck umzugehen, frühzeitig Stresssymptome zu erkennen und ihre Work-Life-Balance zu verbessern. Sie lernen, sich selbst und ihre Auszubildenden besser zu schützen, wodurch ein gesünderes und ausgeglicheneres Arbeitsumfeld gefördert wird.

Die Trainingsinhalte

- Definition und Bedeutung von Beschwerdemanagement
- Unterschied Einwand, Beschwerde, Reklamation
- Beweggründe für Beschwerden
- Grundlagen der lösungsorientierten Kommunikation
- Lösungsmöglichkeiten und Strategien im Beschwerdefall
- Typologien der Beschwerdeführer
- Kundenbindung durch Beschwerdezufriedenheit
- Bedeutung reklamierender Kunden für das Unternehmen
- Exkurs Konfliktmanagement (Schritte und Regeln für das Konfliktgespräch, Konflikteskalation, Aggression, Richtiges Verhalten bei Kundendrohungen)
- Tools zum Stressabbau
- Abgrenzen können - "Nein" sagen

Die Arbeitsformen

- Erwartungsanalyse
- Interview für aktives Zuhören
- Erfahrungsaustausch
- Teilnehmergegespräche, Diskussionen
- Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten
- Rollenspiele
- Feedbackrunde

Kursbuchung und weitere Details unter **3146** im WIFI-Kundenportal:

wifi.at/ooe

Seite 1 von 2



3146 Beschwerde- und Konfliktmanagement im Office



Kursbuchung und weitere Details unter **3146** im WIFI-Kundenportal:
wifi.at/ooe