

## **Partnerschaftliche Kundengespräche zu Fragen, Wünschen, Reklamationen**

Seminar  
**M 06**

Das Angebot qualitativ vergleichbarer Produkte und Dienstleistungen ist heute groß, der Kampf der Anbieter um Kunden entsprechend hart. Vor diesem Hintergrund ist es verständlich, wenn der Kundenservice zunehmend kaufentscheidend wird.

Kunden wollen für ihr Geld fachkundig beraten werden und sichergehen, dass ihnen bei Problemen auf unkomplizierte Weise geholfen wird. Nur dann gelingt es, im heutigen Wettbewerb Kunden zu gewinnen und dauerhaft zu halten.

Inwieweit dieses Ziel erreicht wird, hängt maßgeblich davon ab, wie die Firmenmitarbeiter mit den Kunden umgehen: Ob sie sich ihnen als helfende Partner zeigen oder einseitig auf die Firmeninteressen fixiert sind. Insbesondere beim Umgang mit schwierigen oder verärgerten Kunden stellt das hohe Anforderungen an die Kommunikationsfähigkeiten des Personals.

**Seminarziel** Die Teilnehmer entwickeln ein positives Dienstleistungsverständnis sowie eine partnerschaftliche Grundeinstellung zum Kunden. Sie überprüfen ihr Verhalten in Kundengesprächen und bekommen Hinweise, wie sie es optimieren können. Sie lernen Strategien und Verhaltens-techniken kennen, mit deren Hilfe sie auch aufgebrauchte oder uneinsichtige Kunden zufriedenstellen können.

- Inhalte**
- Kundenzufriedenheit als unternehmerisches Erfolgskriterium
  - Typische Anliegen und Gefühlssituationen von Kunden
  - Herstellen einer partnerschaftlichen Gesprächsbasis
  - Abbauen von Vorbehalten, Enttäuschungen, Verärgerungen
  - Struktur eine konstruktiven Kundengesprächs
  - Reklamationen und Beschwerden als Chancen
  - Aggressionsabbauendes Beschwerdegespräch
  - Konflikte und Konfliktverhalten
  - Kommunikationsprobleme und ihre Auswirkungen
  - Geschickter und ungeschickter Umgang mit der Sprache
  - Nonverbales Gesprächsverhalten
  - Zielgerichtetes Fragen, aktives Zuhören

**Methodik** Die Lehrinhalte werden in Vorträgen, Diskussionen und Gruppenarbeiten vermittelt. Anhand videogestützter Rollenspiele werden typische Gesprächssituationen dargestellt und analysiert. Die Teilnehmer erhalten Literaturhinweise und schriftliches Begleitmaterial.

**Teilnehmer** Mitarbeiter im Kundenservice oder Beschwerdemanagement. Maximal 12 Teilnehmer/innen.