

Seminar

# Schwierige Situationen am Telefon

 **Inhalt**

- Konstruktiver und lösungsorientierter Umgang mit konfliktbeladenen Situationen
- Die Dynamik von Konflikten, Beschwerden und Reklamationen
- Die eigene Einstellung und Grundhaltung zu schwierigen Gesprächspartnern/-innen
- Gesprächsführungs- und Argumentationstechniken
- Sach- und Beziehungsorientierung
- Problemfelder rechtzeitig erkennen und beseitigen

 **Zielsetzung**

Auf der Basis bereits bekannter Grundlagen im telefonischen Dialog wird der Schwerpunkt auf der professionellen Durchführung und Einübung konfliktreicher Telefonate aus dem Bereich Beschwerdemanagement liegen.

 **Zielgruppe**

Alle Interessenten/-innen, die viele telefonische Kundenkontakte haben

 **Preis**

280 € nach § 4 Nr. 22 a bzw. § 4 Nr. 21 a UStG umsatzsteuerfrei | Änderungen vorbehalten

inkl. Lernmaterial und Tagungsgetränke

Informationen zu Fördermöglichkeiten finden Sie unter [www.ihk-akademie.de/foerderung](http://www.ihk-akademie.de/foerderung)

 **Termininformation**

Ort	Datum	Uhrzeit	VA-Nr.

Paderborn	05.03.2024	09:00 - 16:30 Uhr	20956
Paderborn	29.10.2024	09:00 - 16:30 Uhr	19433

8 UStd. / 1 Termin

**Sie möchten diese Weiterbildung gerne exklusiv für Ihr Unternehmen buchen? Sprechen Sie uns an!**

Weitere Informationen sowie die Online-Anmeldung finden Sie unter [www.ihk-akademie.de](http://www.ihk-akademie.de)

Wir sind gerne für Sie da —  
online, telefonisch und vor Ort.

Service-Line: 0521 554-300  
E-Mail: [info@ihk-akademie.de](mailto:info@ihk-akademie.de)  
Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr

IHK-Akademie Ostwestfalen GmbH  
Elsa-Brändström-Straße 1 - 3  
33602 Bielefeld

[www.ihk-akademie.de](http://www.ihk-akademie.de)