IHK Akademie Ostwestfalen

Factsheet

Seminar

Schwierige Situationen am Telefon

Solange ein Telefongespräch in beiderseitigem Einvernehmen verläuft, ist der telefonische Kontakt für erfahrene Mitarbeiter/-innen relativ einfach und unkompliziert. Aber die Vielfalt der Motive und Anliegen der Kunden/-innen führen zwangsläufig dazu, dass hin und wieder Spannungen entstehen. Beschwerden und Reklamationen sind im Service kaum auszuschließen. Die Unkompliziertheit im direkten Kontakt am Telefon ohne Blickkontakt kann gerade durch angespannte und konfliktbeladene Situationen schnell in Mitleidenschaft gezogen werden. Aber gerade diese schwierigen Gespräche bieten meistens eine wertvolle Chance zur Bindung oder Rückgewinnung von Kunden/-innen.

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

295 € 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

Termininformation

Ort	Datum	Uhrzeit	VA-Nr.
Paderborn	30.10.2025	09:00 - 16:30 Uhr	23191

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**

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

Service-Line: 0521 554-300
E-Mail: info@ihk-akademie.de
Montag bis Donnerstag, 08:00 bis 17:00 Uhr
Freitag, 08:00 bis 15:00 Uhr

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

www.ihk-akademie.de