

Ziel:

Konfliktsituationen souverän meistern

Zielgruppe:

Personen, die Deeskalationstechniken erlernen wollen

Trainingsinhalte:

Wer kennt es nicht: Ein Kunde ist verärgert und beschwert sich. Die Beschwerde kann – wenn Sie Glück haben – auf sachlicher Ebene, aber auch auf emotional beleidigender Ebene geäußert werden. Leider geschieht es immer häufiger, dass Mitarbeiter aggressiven Kunden gegenüberstehen. Einer Studie der Hochschule Darmstadt zu Folge nimmt die Gewaltbereitschaft von Kunden zu. Es wird also immer bedeutender für Unternehmen, Methoden zu entwickeln, die Beschwerden gar nicht erst ausarten lassen. Lernen Sie in diesem Training, Konflikte rechtzeitig zu erkennen und mit Souveränität und Diplomatie konstruktiv zu lösen.

Beschwerdemanagement

- Warum beschweren sich Kunden? Was erwarten sie?
- Die Beschwerde als Chance zur Kundenbindung
- Beschwerden und Beleidigungen nicht persönlich nehmen
- Beschwerde-Reporting: Aus Fehlern lernen

Konfliktmanagement

- Konfliktsignale erkennen
- Methoden zur Konfliktlösung – Konfliktsituationen individuell entschärfen
- Konfliktreduktion heißt nicht einfach nachgeben – eigene Interessen adäquat vertreten – natürliche Autorität zeigen
- Konfliktstile: Der richtige Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen
- Die eigene Körperhaltung und Gestik

Die Kunst der Rhetorik

- Umgang mit rhetorischen Angriffen
- Positiv Formulieren vs. Killerphrasen
- Der Ton macht die Musik – Interventionsmöglichkeiten zur Situationsentspannung

De-Eskalation

- Verhinderung / Verminderung aggressionsauslösender Reize
- Wahrnehmung / Interpretation von Kundenverhaltensweisen – potentiell gefährliche Kunden und Situationen erkennen
- Psychologische Grundlagen für Aggressivität
- Mit Aggressivität und Emotionen souverän umgehen
- Ziele erreichen mit Diplomatie

Richtiges Verhalten bei Überfall

- Notfallreaktion: Äußerliche Ruhe ausstrahlen, etc.
- Prävention: Notfallplan aufstellen