

Kommunikation mit verärgerten Kunden ist mehr als nur reden

Ein Auftraggeber will Kundenkommunikation schulen - die Mitarbeitenden sind mehrheitlich mit schwierigem Kundenverhalten wie Frustration, Ärger, Verständnislosigkeit etc konfrontiert.

Ziele und Inhalte

Die Weiterbildung kann aus betrieblichen Gründen an nur einem Tag durchgeführt werden. Verena Müggliger Bühl entwickelt ein Tageskonzept mit 3 ineinander greifenden Ebenen:



- Kundenorientierung als gelebte Dienstleistung:
 - präsent und interessiert sein
 - für Antworten zuständig sein und Probleme nicht übernehmen
- Wenn Haltung die Worte prägt, dann ist die eigene Einstellung von grosser Bedeutung:
 - (ver-)urteile ich oder nehme ich wahr?
 - kann ich Person und Sache trennen?
 - kann ich mich abgrenzen ohne einen Panzer anzulegen?
- Sprechen und Hören hat Verstehen zum Ziel
 - E.I.L. – ein einfacher Merker für effiziente Gespräche
 - weg von der Urteilsfalle, weil verbale Angriffe übersetzt werden können

Mit kurzen lernaktivierten Selfstudy-Sequenzen können die Teilnehmenden vorab online ihre theoretischen Kenntnisse auffrischen oder erarbeiten. Es sind dies die Modelle von Gordon (ICH-Botschaft + Aktives Zuhören), F. Schulz von Thun (4Seiten) und M. Rosenberg (gewaltfreie Kommunikation).

Durch diese Vorbereitungsform kann der Weiterbildungstag für praxisnahe Trainings und Situationsbesprechungen voll genutzt werden.

Fazit / Kundennutzen

Das Seminarangebot findet durch den Mix von Selfstudy, Training und Klärungsarbeit grossen Anklang. Durch die Besprechung der konkreten Situationen der Teilnehmenden findet bereits im Seminar ein direkter Transfer statt. Daneben bieten sich viele Gelegenheiten für individuelle Rückmeldungen zum eigenen Kommunikationsverhalten und Auftreten, was für die Teilnehmenden zusätzlich als starke Lernerfahrung wahrgenommen wird.