

Reklamationen als Chance nutzen

In unserem Workshop Kommunikation und Reklamation haben Sie die Gelegenheit, die bereits im Telefon- oder Kommunikations- und Servicetraining erlernten Inhalte nochmals aufzufrischen und zu intensivieren.

Wir legen in diesem Training ein besonderes Augenmerk auf die komplexe Thematik der professionellen Reklamations- und Einwandbehandlung.

Jeder von uns war sicherlich schon mal in der Situation bei einem schwierigen Gespräch – sei es am Telefon oder im persönlichen Kontakt – nicht mehr weiter zu wissen. Sei es, weil man es mit einem unhöflichen Kunden zu tun hatte oder weil man mit der Thematik einfach momentan überfordert war. In solchen Momenten zahlen sich Kenntnisse bezüglich routinierter und strukturierter Gesprächsführung aus. Dafür brauchen Sie einen roten Faden, der Ihnen ein Gefühl der Sicherheit vermittelt und es Ihnen erlaubt, weiterhin die Gesprächsführung zu behalten.

Wir vermitteln Ihnen welche Wirkung Sprache haben kann und wie Sie diese in bestimmten Situationen geschickt nutzen können. Wir beleuchten schwierige Gesprächssituationen und arbeiten an vielen Formulierungen für eben diese herausfordernden Gespräche. Dieser Workshop lebt von der aktiven und motivierten Mitarbeit der Teilnehmer. Nehmen Sie die Chance wahr, sich mit Ihren KollegInnen auszutauschen und nach Verbesserungsmöglichkeiten für Situationen zu suchen, die Ihnen in der Vergangenheit schwer gefallen sind.

Sie haben hier die Möglichkeit in zahlreichen Rollenspielen die erlernten theoretischen Inhalte in der Praxis anzuwenden. Gemeinsam mit Ihrem Team werden die Gespräche ausgewertet und verbessert. Wir suchen nach Formulierungen, die auch zu Ihnen und Ihrem Sprachstil passen und mit denen Sie Ihren Kunden zukünftig überzeugen können.

Nutzen Sie dieses Seminar als intensive Übungsplattform, um schon bald ein Profi hinsichtlich Gesprächsführung zu werden. Sie wird nach diesem Trainingstag so schnell nichts mehr aus der Ruhe bringen, da sie gewappnet sind für die möglichen Tücken und Fallen der Kommunikation.

Informationen zu unserem Workshop Kommunikation und Reklamation

Ausgewählte Inhalte:

- Auffrischung wichtiger Kommunikationstheorien
- Sprache und ihre Wirkung
- Die Phasen des Reklamationsgesprächs
- Häufige Fehler bei Reklamationsabwicklung
- Reklamationsknigge
- Killersätze
- Auf häufige Einwände richtig reagieren
- Rollenspiele: schwierige Gespräche
- Erfahrungsaustausch und Diskussion

Methodik & Service:

- Zielgruppengerechte Vermittlung des notwendigen theoretisches Wissens: So viel wie nötig, so wenig wie möglich!
- Medien: Flipchart, Metaplan oder Powerpoint - Präsentation mittels Beamer
- Interaktive Gruppenarbeiten mit Präsentation durch die Teilnehmer: Zur Auflockerung und zur Verankerung der Theorie in der Praxis
- Rollenspiele mit digitaler Gesprächsaufzeichnung und Analyse im Team: So ist man bereits nach dem Training bestens für den Arbeitsalltag gerüstet
- Digitalisierte Bildprotokolle der erarbeiteten Module: Damit auch nach der Veranstaltung die erarbeiteten Inhalte in Erinnerung bleiben
- Teilnehmerunterlagen: Übersichtliche und komprimierte Zusammenfassung der besprochenen Themen
- Teilnehmerzertifikat: Jeder Teilnehmer erhält nach der Veranstaltung ein Teilnehmerzertifikat für seine Unterlagen.

Organisation:

- Zielgruppe: Praxisteam
- Das Training findet am besten samstags in Ihrer Praxis statt. So wird der reguläre Praxisbetrieb nicht gestört und Ihr Team bleibt in gewohnter Arbeitsumgebung.
- Gruppengröße: Max. 10 Teilnehmer. Damit genügend Zeit für die Rollenspiele bleibt.
- Beginn: 9 Uhr, Mittagspause: 12-13 Uhr, Ende: ca. 16 Uhr (abweichende Zeiten nach Vereinbarung)
- Kaffeepausen nach Bedarf

Kosten: 1190,00 € (zzgl. Anfahrts- und ggf. Übernachtungskosten)

Bei Fragen freuen wir uns auf Ihre Nachricht an mail@med2day.de.

Ihre Trainer

Kathrin Stehle Dipl.-Kffr., Kommunikations- und Verkaufstrainerin

- Ausbildung zur Kommunikationstrainerin an der HVB Akademie München
- Kommunikations- und Verkaufstrainerin bei einer der großen deutschen Direktbanken
- Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Agents im Bereich Telefonkommunikation
- Studium der Wirtschaftspädagogik und Betriebswirtschaftslehre an der Ludwig-Maximilians-Universität München mit den Schwerpunkten Innovations- und Bankmanagement sowie Arbeits- und Organisationspsychologie
- Leitung Trainingsbereich bei med2day
- Langjährige Erfahrung als Trainerin für Telefonkommunikation, Kommunikation und Service, Verkauf und Reklamation
- Seit 2005 Treasury-Consultant bei einem großen internationalen Industrieunternehmen



Dr. med. Fabian Stehle Arzt, Zert. Gesundheitsökonom

- Studium der Medizin an der Ludwig-Maximilians-Universität und der Technischen Universität München
- Dissertation zum Thema „Ärztliche Werbung“
- Praktische Erfahrung im Health-Care-Management durch Mitarbeit in Arztpraxen und Kliniken
- Mehrjährige Autoren-Tätigkeit im Bereich QM
- Erfahrung mit der Durchführung von Praxisberatungen und Seminaren zu den Themengebieten Telefon, Kommunikation & Service, Praxisorganisation, Qualitätsmanagement, Verkauf von Selbstzahlerleistungen
- Seit 2005 Tätigkeit als Consultant und DRG-Berater Leistungs- und Gesundheitsmanagement bei einem großen internationalen Versicherungskonzern
- Projektleitung im Bereich Managed Care, Geschäftsprozessoptimierung, Pharma

Weitere Informationen zu unseren Beratungsangeboten finden Sie auf www.med2day.de