



Beschwerdegespräch [Simulation]

Trainieren Sie Ihren Umgang mit unzufriedenen Kunden!

ID# 0523-0000

Simulation

Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Einsteiger

15 Minuten



Inhalt

In diesem Simulationsspiel schlüpfen Sie in die Rolle eines Kundenbetreuers. Ein aufgebracht Kunde konfrontiert Sie mit einer Beschwerde. Steuern Sie das Gespräch so, dass Sie ihn zurückgewinnen! Drei Phasen gilt es hierfür zu meistern. Dabei wird einerseits die Kundenzufriedenheit bewertet, andererseits die Zufriedenheit Ihres Arbeitgebers.

Die zur Anwendung kommenden Kommunikationstechniken basieren auf den Inhalten des eTrainings „Beschwerdemanagement: Gesprächsführung“.

Angewandte Kompetenzen

- Emotionale Kunden richtig empfangen
- Lösungsorientierte Gesprächsführung
- Kunden- und Unternehmensinteressen verbinden