



Herr Stefan Wolfarth

hat am 5. Juni 2013 an dem Seminar

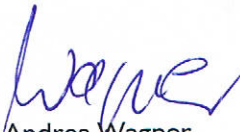
„Erste Hilfe bei Beschwerden am Telefon“

mit Erfolg teilgenommen.

Themen

- **Kundenorientierte Gesprächsführung**
 - Fragetechniken
 - Zuhören
 - Tabu- und Zauberwörter
- **Beschwerde als Chance:**
Die Bedeutung reklamierender Kunden für das Unternehmen
- **Kundenzufriedenheit durch effiziente Beschwerdebehandlung**
 - Ruhe bewahren – auch eine Frage der Haltung
 - Phasen der Beschwerdebehandlung
 - Lösungsorientierung in Haltung und Sprache
- **Vorbereitung für das Coaching:**
Persönliche Fortschrittsplanung

Espelkamp, 5. Juni 2013


Andrea Wagner
-Trainerin-