

Schwierige Gespräche meistern

Verhandlungen sind eine Frage der richtigen Wortwahl

Wir brauchen ein heißes Herz und einen kühlen Kopf. Gerade in schwierigen Situationen stellt das viele Menschen vor enorme Herausforderungen. Das Hören und Interpretieren auf der Metaebene hilft gerade in einer solchen Situation Herr seiner Sinne zu bleiben und prozessorientiert zu reagieren. Den Menschen und das Problem zu trennen und über gemeinsame Ziele zu sprechen, statt unterschiedliche Positionen zu verdeutlichen, hilft dabei nach verschiedenen Lösungsmöglichkeiten zu suchen und eine gemeinsame Vereinbarung über das weitere Vorgehen zu treffen.



Seminarziel

Die Teilnehmer

- lernen die Entstehung von Stress und Konflikten kennen
- erkennen den Zusammenhang zwischen eigener Freundlichkeit und Kundenverhalten
- sehen die Chancen, die in einer Reklamation liegen
- kennen die Fehler im Umgang mit Reklamationen
- lernen die Interpretationsfreiheit des Zuhörers kennen
- lernen auf der Metaebene zuzuhören und zu agieren
- erkennen die emotionale Bedeutung von Worten
- erkennen die Auswirkungen der eigenen Wortwahl auf das Kundenverhalten
- können mit schwierigen Kundensituationen und Reklamationen besser umgehen
- können mit emotional schwierigen Kunden und Konflikten besser umgehen
- lernen Nein zu sagen
- erkennen ihre eigene Wirkung in Konfliktsituationen und Entwickeln Maßnahmen um diese zu verbessern

Inhalte

- Reklamationsbearbeitung
- Stress- und Konfliktentstehung
- Konfliktlösung und Deeskalation
- Freundlichkeit und Kundenverhalten
- Wortwahl und Kundenverhalten
- Die 8 Schritte der Reklamationsbearbeitung
- Fehler im Umgang mit Reklamationen
- Die vier Ohren des Menschen
- Harvard-Konzept zur Konfliktlösung
- Umgang mit stark negativ emotionalen Kunden
- Umgang mit verbalen Attacken
- Nein sagen
- Kundengespräche aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer (Reklamationen am Telefon und vor Ort, Beschwerden)

Methoden

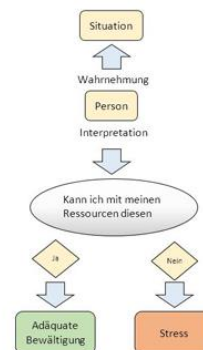
- Lehrgespräch
- Gruppenarbeit
- Rollentraining
- Feedback-Runden

Organisation

- Zielgruppe
 - Vertriebsmitarbeiter

Stress als Trigger für Adaption und Optimierung

Wichtig für die Auswirkungen von Stresssituationen ist die Einschätzung des Betroffenen – nämlich ob er die Situation als kontrollierbar oder nicht kontrollierbar einstuft.



Wird eine Stresssituation als kontrollierbar gesehen (und als Herausforderung interpretiert), so erfolgt lediglich eine kurzzeitige relativ schwache Aktivierung der stresssensitiven Systeme im Gehirn. Durch die vermehrte Ausschüttung von Noradrenalin auf Nerven- und Gliazellen kommt es zu einer Stabilisierung und Bahnung der synaptischen Verschaltungen, die zu Bewältigung der Herausforderung nötig sind. Die eingetretene Störung wird somit beseitigt. Bei Wiederholung der Situation werden auf diese Weise die Nervenbahnen immer stabiler ausgebaut und das Problem kann immer effektiver beseitigt werden.

Beispielseite aus dem Arbeitsbuch für die Seminarteilnehmer