ABG-Webinar: Umgang mit herausfordernden Situationen am Telefon

WHST-25001

Zielgruppe

Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

Ihr Nutzen

- Die Teilnehmer können professionell mit Beschwerden umgehen und lernen, Reklamationen zur aktiven Kundenbindung zu nutzen
- Sie steigern ihre Sicherheit im Umgang mit Reklamationen in der Praxis
- Die Teilnehmer erhöhen ihre Fähigkeit, sich auf die emotionale Ebene des Kunden einzustellen und mit dieser professionell und einfühlsam umzugehen
- Sie nehmen Reklamationen als Chance zur Kundenbindung wahr und stellen somit das positive Image der Bank sicher
- Sie lernen Methoden kennen, wie sie unangenehme Situationen und Stressmomente für sich verarbeiten können um psychisch stabil zu bleiben

Inhalt

- Hintergründe verstehen: Wie Reklamationen entstehen und warum Kunden ungehalten und aufbrausend reagieren
- Methoden zur Deeskalation und strukturiertes Vorgehen zur Problemlösung
- Häufige Fehler bei kritischen Situationen
- Was tun bei Eskalation und persönlichen Angriffen?
- Reklamationen als Instrument zur Kundenbindung nutzen
- Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon: Kundentypen und die passende Kommunikation
- Verarbeitung von negativen Erlebnissen und Stresssituationen in der Alltagspraxis: Methoden zum Abbau von Stress zur Erhaltung der persönlichen Resilienz

Voraussetzungen

Grundvoraussetzungen für die Teilnahme:

- Ein PC, Laptop oder Tablet
- Ein Headset mit Kopfhörer und Mikrofon
- Eine funktionierende Kamera
- Eine stabile Internetverbindung

Wir empfehlen Ihnen eine ruhige Umgebung.Das ABG-Webinar wird interaktiv gestaltet.

Preisinformation

Preis: 190,- EURab dem 2. Teilnehmer liegt der Webinarpreis bei 70,- EUR pro Teilnehmer

Termin
22.10.2025

Ort
Digital

Preis
220,00 €

Dozent(en)
Andrea Schmidl

Ansprechpartner
Matthias Regnat
08461/650-1314
matthias.regnat@abg-bayern.de
Andrea Meier
08461/650-1304
andrea.meier@abg-bayern.de

Buchen

ABG