

## **Produktbezogene Ergänzungsangebote**

### **Zielorientierte Gesprächsführung im Kundendienstbereich**

#### **Ziele**

Die Teilnehmenden können Gespräche gezielt vorbereiten. Während des Gespräches sind sie in der Lage, sowohl partnerschaftlich als auch zielorientiert vorzugehen und einen möglichst tragfähigen Konsens zu ermöglichen.

#### **Zielgruppen**

Mitarbeiter/innen in Dienstleistungsunternehmen, die ihre Gesprächsführung effektiver gestalten möchten.

#### **Inhalte**

Die Teilnehmenden werden mit grundlegenden Zusammenhängen in der Kommunikation vertraut gemacht (siehe auch Seminar „Grundlagen der Kommunikation“). Darauf aufbauend erarbeiten sie allgemeine Grundlagen der Gesprächsführung, bis hin zu den Besonderheiten spezieller Gespräche in einem spezifischen beruflichen Kontext. In Rollenspielen, auf Wunsch auch mit Videoaufzeichnung, werden praxisnahe Gespräche simuliert, analysiert und alternative Verhaltensoptionen erarbeitet.

Je nach Teilnehmerkreis können die folgenden thematischen Schwerpunkte vereinbart werden:

- Kundengespräche,
- Gespräche mit Beschwerdeführern,
- Anerkennungs- und Kritikgespräche,
- Beurteilungsgespräche,
- Zielvereinbarungsgespräche,
- Feedback-Gespräche,
- Rückkehrgespräche,
- Verhandlungsgespräche.

#### **Dauer**

2 Tage oder nach Vereinbarung

## **Produktbezogene Ergänzungsangebote**

### **Zielorientierte Gesprächsführung im Kundendienstbereich**

#### **Kosten**

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

#### **Termine**

Nach Vereinbarung

#### **Hinweis**

Wir führen diese Veranstaltung nur für firmeninterne Gruppen durch.  
Einzelanmeldungen können leider nicht angenommen werden.

#### **Ansprechpartner:**

Hr. Neumann  
Verkehrsakademie  
Seminare  
Telefon: 030-256 25518  
Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr