



# SGEM - SCHWIERIGE GESPRÄCHSSITUATIONEN ERFOLGREICH MEISTERN

## 3 Stunden Intensivtraining

**“82% der Kunden, deren Probleme gelöst werden, kaufen wieder”**

Study by Travelers Insurance

Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt werden immer wieder mit schwierigen Gesprächssituationen konfrontiert. Besonders bei Reklamationen und Beschwerden entstehen emotionale Stresssituationen, die sich summieren. Unzufriedenheit, gesundheitliche Belastungen und die Gefährdung von Kundenbeziehungen sind die Folge.

Schulungen helfen – dessen sind sich die Unternehmensführungen bewusst.  
Doch häufig fehlt die Zeit dafür.

Ich biete ein Intensivtraining an, dass innerhalb von 3 Stunden eine nachhaltige Verhaltensänderung bei den Teilnehmern bewirkt.

### Lernziele

- ◆ Schwierige Gesprächssituationen am Telefon oder im direkten Kontakt meistern.
- ◆ Erfolgreiche Deeskalation erreichen.
- ◆ Auch sachlich unberechtigte Reklamationen achtsam managen.
- ◆ Reklamationsgespräche sicher und stressminimierend führen.
- ◆ Reklamationen als Chance zur Stabilisierung der Kundenbeziehung nutzen.

### Inhalte

- ◆ Die emotionale Persönlichkeit hinter dem sich beklagenden Kunden wahrnehmen.
- ◆ „Ich“ und die zu bearbeitende Situation.
- ◆ Gefühlsebene und sachliche Problemanalyse.
- ◆ Innere Einstellung und äußere Wirkung.
- ◆ Aktiv zuhören, Fragetechnik.
- ◆ Deeskalation statt Prestigediskussion.
- ◆ Die „asiatische Kampftechnik“ anwenden und gemeinsam gewinnen: DIMOA.

### Nutzen

- ◆ Reduzierung von Stress bei den Mitarbeitern
- ◆ Senkung des Krankenstandes
- ◆ Steigerung der Arbeitsqualität
- ◆ Erhöhung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

### Zielgruppe

- ◆ Mitarbeiter mit Kundenkontakt (direkt oder am Telefon)



## Ganzheitliche Seminare

E-Mail: ganzheitliche-seminare@klausacker.de



**Klaus E. Acker**  
Berater, Trainer, Coach

**Ganzheitliche Seminare**  
Salzäckerstraße 20/1  
D-71665 Vaihingen/Enz

Tel. 07042-979512

Unterschiedliche Positionen im Consulting und Vertrieb bei internationalen Unternehmen.

Mehrjährige Ausbildungen als Trainer und Coach

**Abschluss:** - **Dipl. Persönlichkeitstrainer (PF)**  
- **s.e.i. Coach**  
- **Change Manager und Managementtrainer**

Begleitender Trainer in der wissenschaftlichen s.e.i. Studien- Erhebung und Kooperationspartner der Positiv Factory, Rosenheim.

*„Wenn sich Menschen glücklich fühlen und sagen: „so könnte es jetzt ewig weitergehen“, weil einfach alles passt, auch im Arbeitsalltag, dann haben wir den Zustand erreicht, den jeder Mensch verdient hat.“*

*Dieses Ziel ist die Leitlinie in all meinen Seminaren.*

*Ich möchte etwas davon in die Herzen der Manager und Arbeitnehmer tragen. Denn - ist der Mensch in Ordnung ist auch das Unternehmen in Ordnung.*

*Auf dieser Basis gedeiht außergewöhnlicher (Unternehmens) Erfolg.“*



[www.klausacker.de](http://www.klausacker.de)  
[www.ganzheitliche-seminare.com](http://www.ganzheitliche-seminare.com)

Das Trainingsunternehmen **Ganzheitliche Seminare** wurde von Klaus E. Acker im Jahr 2000 gegründet.

Neben maßgeschneiderten Firmen- und Managementtrainings sowie Einzel- und Gruppencoachings werden regelmäßig offene Seminare angeboten.

Die erfahrungsorientierten Individual- und Teamtrainings verbinden Elemente des NLP mit der Philosophie des s.e.i.<sup>®</sup> (spiritual, emotional, integration) zu einem System, dass bei den Teilnehmern nachhaltige Verhaltensänderungen innerhalb einer kurzen Trainingszeit bewirkt.

Die Teilnehmer erfahren und erleben die Möglichkeiten, ihr vollkommenes Potenzial zu erschließen und es ab sofort bewusst einsetzen zu können. Aus diesem Erlebnis heraus entsteht der Wille, die Kraft und die Fähigkeit dauerhaft auf der neuen Zielgerade zu bleiben.

Die Methoden des s.e.i. sind im Rahmen einer wissenschaftlichen Studierhebung in Zusammenarbeit mit einem unabhängigen Institut und einer großen Genossenschaftlichen Bank untersucht und mit eindrucklichen Skalen bestätigt worden.

Je nach Aufgabenstellung arbeiten wir im indoor- und outdoor-Bereich.