Service und Umgang mit Kunden

Kundenbindung & Beschwerdemanagement · Anbieter: Learnix GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 747,60 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	84 Stunden in Vollzeit oder 84 Stunden in Teilzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Tag
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	Trägerzertifikat: "Service & Umgang mit Kunden"

Kurzbeschreibung

Am Telefon ist ein Kunde, der seit Tagen auf eine Ersatzlieferung wartet und inzwischen spürbar verärgert ist. Eine lange Erklärung will er nicht hören, er will wissen, wann die Ware kommt. Wie dieses Gespräch ausgeht, entscheidet sich oft schon in den ersten Sätzen. In diesem Kurs lernst du, Kundengespräche auch dann sicher zu führen, wenn sie schwierig werden. Du eröffnest das Gespräch sachlich und gibst ihm eine klare Struktur, damit du das eigentliche Anliegen schnell erfasst und einordnen kannst, was der Kunde …

Bildungsträger & Kontakt

Learnix GmbH
Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg
Telefon: +49 4139 6949866
E-Mail: office@e-learnix.de
Web: https://learnipedia.e-learnix.de/

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Am Telefon ist ein Kunde, der seit Tagen auf eine Ersatzlieferung wartet und inzwischen spürbar verärgert ist. Eine lange Erklärung will er nicht hören, er will wissen, wann die Ware kommt. Wie dieses Gespräch ausgeht, entscheidet sich oft schon in den ersten Sätzen.

In diesem Kurs lernst du, Kundengespräche auch dann sicher zu führen, wenn sie schwierig werden. Du eröffnest das Gespräch sachlich und gibst ihm eine klare Struktur, damit du das eigentliche Anliegen schnell erfasst und einordnen kannst, was der Kunde erwartet. Wird es emotional, bleibst du ruhig und deeskalierst , und wo du nicht helfen kannst, erklärst du verständlich, welchen Spielraum du hast und wo deine Grenzen liegen. Einwände greifst du auf, zeigst Verständnis und bietest Lösungsschritte an , die der Kunde nachvollziehen kann. Am Ende des Gesprächs stehen klare Absprachen, und du fasst nach, wenn der nächste Schritt fällig ist. Jeden Kontakt dokumentierst du so, dass eine Kollegin nahtlos übernehmen kann , ohne den Kunden alles noch einmal fragen zu müssen.

Am Ende führst du auch belastende Kundengespräche mit Struktur und machst aus einer Beschwerde einen Vorgang, der sauber abgeschlossen wird.

Der Kurs ist für dich, wenn du im Kundenservice, am Telefon oder im direkten Kundenkontakt arbeitest oder dort einsteigen willst. Verkaufsgespräche und Abschlusstechniken sind nicht Thema. Hier geht es um den Kunden, der schon da ist und ein Problem hat.

02 Lehrplan & Module

1. Kommunikationskompetenz und Gesprächseröffnung

sachliche Gesprächseröffnung und kundenorientierte Gesprächsführung
Erwartungsmanagement im Kundenkontakt
Aufbau einer klaren Gesprächsstruktur für Servicegespräche

2. Reklamationen und Beschwerden bearbeiten

Reklamationen bearbeiten
Struktur und Klärung von Beschwerden und Kundenanliegen
Entwicklung nachvollziehbarer Lösungsschritte im Servicekontext

3. Deeskalation in emotionalen Gesprächen

Deeskalation bei emotionalen oder belasteten Gesprächssituationen
Ruhe und Struktur im Kundenkontakt bewahren
Grenzen setzen und Handlungsspielräume verständlich kommunizieren

4. Einwände und Lösungsorientierung im Kundenkontakt

Einwände im Kundenkontakt aufgreifen und klären
Verständnis zeigen und Lösungen anbieten
zielgerichtete Gesprächsführung zur Stabilisierung des Gesprächsverlaufs

5. Verbindlichkeit und Nachbereitung

klare Absprachen, nächste Schritte und Nachfassen
Verbindlichkeit im Kundenkontakt erzeugen
einheitliche Standards in Tonalität, Ablauf und Ergebnisorientierung anwenden

6. Dokumentation und Übergaben

strukturierte Dokumentation von Kundenkontakten
nachvollziehbare Prozesse und Übergaben sicherstellen
verlässliche Umsetzung im Servicealltag unterstützen

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Trägerzertifikat: "Service & Umgang mit Kunden"

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Technische Voraussetzungen

Deutschkenntnisse mindestens B2

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende
- WiedereinsteigerInnen
- QuereinsteigerInnen

Mögliche Berufsbilder: Mitarbeiter Kundenservice, Kundenbetreuer, Kundenberater

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

Learnix GmbH · Grünstraße 29 B, 21380 Artlenburg
+49 4139 6949866 · office@e-learnix.de · https://learnipedia.e-learnix.de/

Online ansehen