

Deeskalation – Service in schwierigen Situationen

Beschreibung:

Wie wir die Kuh vom Eis kriegen!

Das Seminar hat zwei Schwerpunkte.

1. Wir betrachten, was die Voraussetzungen für guten Service sind.
2. Wir erarbeiten uns praxisrelevante Strategien, um schwierige Gespräche in gute Bahnen zu lenken



Dieses Seminar richtet an Service Mitarbeiter.

Dauer:

2 Tage

Inhalte:

Aufbau guter Servicegespräche anhand eines Metaleitfadens

Grundlagen gelingender Kommunikation

Empathie als Brücke für gelingende Kommunikation

Gesprächs-Führung: Die Gesprächsstraße – Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Eskalationsstufen

Deeskalationsstrategien

- Trichter
- Beschwerdetriathlon
- Überbringen schlechter Nachrichten
- NEIN-Sagen

Powerwording – Günstige und ungünstige Formulierungen

Erarbeiten von optimalen Gesprächsbausteinen