

ABG-Webinar: Umgang mit herausfordernden Situationen am Telefon

WHST-25001

Zielgruppe

- ✓ Mitarbeiter im telefonischen Kundenkontakt

Ihr Nutzen

- ✓ Sie lernen, Reklamationen zur aktiven Kundenbindung professionell zu nutzen.
- ✓ Sie steigern ihre Sicherheit im Umgang mit Reklamationen in der Praxis.
- ✓ Sie nehmen Reklamationen als Chance zur Kundenbindung wahr.

Inhalt

- ✓ Verstehen, wie Reklamationen entstehen und Kunden reagieren
- ✓ Methoden zur Deeskalation und Problemlösung anwenden
- ✓ Umgang mit Eskalation und persönlichen Angriffen
- ✓ Reklamationen zur Kundenbindung effektiv nutzen
- ✓ Stressabbau und Resilienz in der Alltagspraxis stärken

Voraussetzungen

Ein PC, Laptop oder Tablet, ein Headset, Kamera und stabiles Internet sind erforderlich. Eine ruhige Umgebung wird empfohlen, da das ABG-Webinar interaktiv ist.

Preisinformation

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



Termin

22.10.2025



Ort

Digital



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