

ABG-Webinar: Umgang mit herausfordernden Situationen am Telefon

WHST-26001

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**
11.12.2026

 **Ort**
Digital

 **Preis**
230,00 €

 **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