YOSS SEMINARE

Auch als Inhoustraining buchbar.

BESCHWERDE? CHALLENGE ACCEPTED

Zwischen Erwartung, Wahrnehmung und Erlebnis

- Interaktives Format mit hohem Praxisbezug
- tolle Seminarlocation
- für alle, die regelmäßig im Kontakt mit Kund/innen, Patient/innen oder Geschäftspartner/innen stehen und souveräner mit Kritik, Reklamationen und Beschwerden umgehen möchten
- Networking

329,00 € zzgl. MwSt.

Jetzt Platz sichern!

„Eine Beschwerde ist keine Bedrohung – sondern eine Einladung, es beim nächsten Mal besser zu machen." –
Franziska Ochs

mit Franziska Ochs
Ihre Dialogstrategin für Servicequalität

WARUM DIESES SEMINAR SO WICHTIG IST?

Beschwerden gehören zum beruflichen Alltag – ob im Verkauf, im Gesundheitswesen oder in der Dienstleistung. Viele erleben sie jedoch als Belastung, die Stress und Frustration auslöst. Dabei steckt in jeder Beschwerde die Chance, Vertrauen aufzubauen, Beziehungen zu verbessern und langfristige Kundenzufriedenheit zu sichern. Wer Beschwerden konstruktiv aufnimmt, beweist nicht nur Professionalität, sondern gewinnt auch an Souveränität und innerer Gelassenheit.

INHALTE DES SEMINARS

- Prävention: Beschwerden vermeiden, bevor sie entstehen
- Perspektivwechsel & Selbstreflexion
- Kommunikations-Tools für schwierige Situationen
- Die Säulen des erfolgreichen Beschwerdemanagements
- Das 1x1 der Entgegennahme von Beschwerden

IHR MEHRWERT AUF EINEN BLICK

- Mehr Sicherheit und Gelassenheit im Umgang mit herausfordernden Gesprächssituationen
- Stärkung der eigenen Abgrenzung in emotionalen Momenten
- Sofort einsetzbare Techniken für konstruktive Beschwerdegespräche
- Besseres Verständnis für die Bedürfnisse von Kund:innen, Patient:innen und Partnern
- Nachhaltige Verbesserung der Kunden- und Teambeziehungen

Ihre Dialogstrategin für Servicequalität
Franziska ist eine Expertin darin, aufzuzeigen, wie Erwartungen, Kommunikation und Servicequalität zusammenspielen. Sie weiß aus erster Hand, was Gäste begeistert – und wie Teams dazu befähigt werden, genau dieses Erlebnis zu schaffen.