

Fahrgastbeschwerden erfolgreich meistern

Wenn sich Fahrgäste beschweren, wollen sie eine schnelle Lösung des Beschwerdegrundes. Sie sind oft hoch emotionalisiert und versuchen ihrem Ärger Luft zu machen. Sie kommen persönlich vorbei, greifen zum Telefon oder setzen die ersten Schreiben schon von der Haltestelle mit dem Smartphone über die sozialen Medien ab. Durch aktives Zuhören, psychologisches Einfühlungsvermögen und deeskalierende Formulierungen gilt es den Kunden*innen, sowohl im Direktkontakt, als auch in der schriftlichen Korrespondenz zu beruhigen und mit ihm eine gemeinsame, konstruktive Lösung zu finden.

**13. bis 14. März 2024
in Hannover**

**Anmeldung:
Bitte bis spätestens
28. Februar 2024**

Seminarinhalte:

- Fünf Schritte zur erfolgreichen Beschwerde-Behandlung
- Hinweise für eine lösungsorientierte Gesprächsführung statt langatmiger Problem- Diskussionen
- Fahrgast Vorwürfe, Einwände, und Forderungen psychologisch, rhetorisch klug auflösen (z.B.: „Ich will mein Fahrgeld zurück“, „Ich gehe zur Presse“, „Geben Sie mir mal Ihren Vorgesetzten usw.“).
- Erarbeitung von individuellen Formulierungshilfen für zukünftige Situationen
- Konfliktdeeskalation am Telefon und im Direktkontakt
- Psychologisch kluge Verhaltenseinstellungen auf bestimmte Charaktertypen
- Tipps für einen verhaltenspsychologisch klugen Umgang mit schwierigen Fahrgästen (anspruchsvolle, unberechenbare, aggressive oder arrogante)
- Hinweise zur Stärkung der eigenen nervlich-seelischen Belastungsfähigkeit. Was tun, wenn es allmählich reicht?
- gelassener Umgang mit Ärger, Stress, Kritik und persönlichen Angriffen

Ihre Vorteile:

1. Beschwerden im Direktkontakt konstruktiv aufnehmen und auflösen
2. Telefonische Beschwerde souverän führen und sicher meistern
3. Schriftliche Fahrgastbeschwerden verständlich und kundenfreundlich beantworten
4. Möglichkeit zum Austausch mit Kollegen*innen bei schwierigen Beschwerden
5. Gelassener Umgang mit Ärger, Stress und persönlichen Angriffen

Das Seminar ist strikt praxisorientiert ausgerichtet und wird mit konkreten Beschwerdesituationen untermauert. Den theoretischen Grundlagen (in Form von Lehrvortrag und Diskussion) folgen praktische Einzel- und Gruppenübungen. Als Ergänzung zu den praktischen Übungen erhalten Sie individuelle rhetorische Tipps, um auch in schwierigen Situationen bestehen zu können. Sie sind gebeten eigene Fallbeispiele/ Beschwerden einzubringen.

13. bis 14. März 2024 in Hannover

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus dem Kundendialog und dem Beschwerdemanagement.

Zeiten

- 1. Tag: 09:00-17:00 Uhr
- 2. Tag: 09:00-15:30 Uhr

Veranstaltungsort

InterCityHotel Hannover Hauptbahnhof Ost

Andreas-Hermes-Platz 1
30161 Hannover

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 135,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Anmeldung: Spätestens bis 28. Februar 2024



www.bekaseminare.de

Referent

Holger Sucker

Trainer bei Dr. Gaik-Seminare und
Dozent für Kommunikation an der Universität in Wuppertal,

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.245,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.
Diese beinhaltet folgende Leistungen:

- Teilnahme inkl. Teilnahmezertifikat
- Mittagsimbiss und Abendessen am 1. Veranstaltungstag
- Mittagsimbiss am 2. Veranstaltungstag
- Getränke zu den Mahlzeiten
- Kaffeepausen und Tagungsgetränke

Sie können sich auf unserer Homepage online anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail.

Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ auf unserer Homepage.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de



Weitere Seminare finden
Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de.
Für Fragen und Anregungen
kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de