



Fahrgastbeschwerden erfolgreich meistern

Wenn sich Fahrgäste beschwerten, 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, sowohl im Direktkontakt, als auch in der schriftlichen Korrespondenz zu beruhigen und mit ihm eine gemeinsame, konstruktive Lösung zu finden.

Anmeldung: Bitte bis spätestens 17.03.2021

Seminarziele

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.

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

**17. und 18. März 2021 in
zoom
Kommunikationssoftware**

Zielgruppe

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus dem Kundendialog und dem Beschwerdemanagement.

Zeiten

- 1. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr
- 2. Tag: 09:00 - 14:00 Uhr

Teilnahmegebühr

845,00 EUR zzgl. 19% MwSt.

Veranstaltungsort

Online
, zoom Kommunikationssoftware



Holger Sucker

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

Anmeldung auf www.bekaseminare.de

Fahrgastbeschwerden erfolgreich meistern

17. und 18. März 2021 in zoom Kommunikationssoftware

Vor- und Nachname

Position

Unternehmen

Anschrift

E-Mail Adresse des Teilnehmers

Telefon-Nr.

Ansprechpartner

E-Mail Adresse des Ansprechpartners

Ihre Daten werden von der beka GmbH zur Organisation der Veranstaltung verwendet. Die vollständige Datenschutzerklärung finden Sie unter <http://beka.de/datenschutz>. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit schriftlich widerrufen. Ich stimme der Veröffentlichung meiner Kontaktdaten in der Teilnehmerliste der Veranstaltung zu:

Ja Nein

Ich stimme der Nutzung meiner Kontaktdaten für werbliche Zwecke der beka zu:

Ja Nein

Bei Stornierung bis zum Anmeldeschluss werden 50 %, nach Anmeldeschluss die volle Teilnahmegebühr sowie etwaige Hotelausfallkosten berechnet. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Eine Vertretung ist selbstverständlich möglich. Bei Nichterscheinen werden die gesamte Teilnahmegebühr sowie die Hotelkosten berechnet. Alle Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer. Des Weiteren gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.