

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Beschwerdemanagement

Professioneller Umgang mit Beschwerden 2-Tages-Seminar

Im Umgang zwischen Mitarbeitern und Kunden ergeben sich immer wieder „Spannungsfelder“. Diese Spannungsfelder äußern sich in unterschiedlichen Formen von Beschwerden. Häufige Reaktionen auf Beschwerden sind Unverständnis für die Situation des anderen und ein „schlechtes Gewissen“ auf beiden Seiten. Diese Reaktionen führen oft zu problematischen Situationen.

Wie verhält sich eine Fachkraft professionell gegenüber unzufriedenen/aufgebrachten Kunden? Gelingende „Deeskalierende“ Kommunikation ist erlernbar und für einen erfolgreichen Beschwerdeprozess sowie für eine gleichberechtigtes Miteinander unabdingbar.

Inhalte/Ziele

- ▶ Austausch der bisher gemachten Erfahrung im Umgang mit Beschwerden
- ▶ „Eine Beschwerde ist ein Geschenk“ – Philosophie
- ▶ Hindernde und fördernden Strategien im Umgang mit Beschwerden von Seiten des Kunden
- ▶ Ursachen von Beschwerden, Erfassung der Beschwerden
- ▶ Handlungsstrategien im Umgang mit Beschwerden
- ▶ Rolle des Kunden verstehen, „Kudentypen“ zuordnen und umgehen lernen
- ▶ Reflexion der Bedürfnisse und Zuordnung potentieller Angebote
- ▶ Kommunikations- und Gesprächsführungstechniken
- ▶ Analyse des eigenen Kommunikationsprofil
- ▶ „Zum Streit gehören immer zwei“ – kommunikations-psychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ annehmen können
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten anwenden, Deeskalationsstrategien lernen
- ▶ Selbst- und Fremdwahrnehmung
- ▶ Transfer in den Berufsalltag

Methoden

Austausch, Besinnungsübungen, Kommunikations- und Gesprächsführungstechniken, wahrnehmungs-, gruppen- und problemzentrierte Übungen, Interaktionsspiele, Testverfahren, Selbst- und Fremdwahrnehmungsübungen, Einzel-, Partner- und Gruppenübungen, Impulsvorträge

Seminar-Zeiten

09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Beschwerdemanagement – Fortsetzung

Professioneller Umgang mit Beschwerden
2-Tages-Seminar

Ablauf – 1. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Vortrag zur Seminarthematik, Austausch der Erfahrungen aus der Praxis
- ▶ Grundlagen der Kommunikation, Theorie, Modelle, mein eigenes Kommunikationsprofil
- ▶ „Zum Streit gehören immer zwei“, kommunikations-psychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ nehmen, lösungsorientiertes Verhalten anwenden
- ▶ Mit Standardfragen gewinnen Sie Zeit und Informationen, Tagesauswertung

Ablauf – 2. Tag

- ▶ Impulsreferat zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Die „Beschwerde-ist-gleich-Geschenk“-Strategie, Prinzipien im Umgang mit unzufriedenen Kunden, Interaktionsspiele, Vorbeugemaßnahmen von Beschwerden, Umgang mit schriftlichen Beschwerden, problemzentrierte Spiele, Verhaltensmodifikationen, Transfer in den Berufsalltag, Wissenssicherung, Seminaarauswertung