



arowa Inhouse Trainingsbeispiel

Nachfolgend finden Sie eine **exemplarische Agenda** für ein arowa Inhouse Training zum **Themenbereich A6: Reklamationsmanagement: Professionell & zeitgemäß**.

Beispiel-Agenda

- Reklamationen als unternehmerische Chance wahrnehmen
- Einstellungsarbeit & Rollendistanz: Vom Frust zur Lust
- Dos & Don'ts bei telefonischen Reklamationsgesprächen
- Die wichtigsten Reklamationsarten: Überblick & Praxistipps
- Psychologie & Phasen von Reklamationsgesprächen
- Kompetenter Einsatz erfolgserprobter Deeskalationstechniken
- Umgang mit den fünf häufigsten Reklamationstypen
- Persönlicher Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen

arowa Inhouse Trainings à la carte: Wählen Sie Ihre konkreten Trainingsziele!

Für ein erstes unverbindliches Angebot können Sie gerne individuelle Trainingsziele auswählen (optional). **Ihre Vorteile:**

- **Bedarfsbezogene Zielklarheit.** Sie planen Ihr Training auf der Basis eines transparenten inhaltlichen Zielfokus (Pflicht-/Kürthemen).
- **Leistungsbezogenes Trainingskonzept.** Sie erhalten bereits im Erst-Angebot **bedarfsgerecht kalkulierte Optionen zum Trainingssetting** - passgenau zu Ihrer Ausgangssituation (z.B. Dauer, Umfang, Gruppengröße, Budget, Lernformate, Trainer etc.).

■ Grundsätze & Prinzipien beim Reklamationsmanagement

- Beschwerden & Reklamieren: Phänomene unserer Zeit?
- Psychologie & Kommunikation bei Reklamationen
- Analyse von Kundenreklamationen: Das 3 P Modell
- Bewusste, empfängerorientierte & positive Gesprächsführung
- Fallspezifische Frage- & Dialogtechniken kennen & anwenden
- Erfolgsfaktoren im Umgang mit Konflikt- & Stress-Situationen
- Aktives Wahrnehmen & präsenten Hinhören
- Sprache, Stimme & Stimmung: Der Ton macht die Musik

■ Stresskompetenz: Mentale Haltung & Resilienz

- Rollendistanz aufbauen: Persönlicher Umgang mit Konflikten
- Emotionen & Ohnmacht: Eigenmacht bewusst stärken
- Positiver Mindset: Hemmungen & Schwellenängste überwinden
- Persönliche Glaubenssätze reflektieren, klären, erneuern
- Anti-Stress & Resilienz: Tipps & Techniken für die Praxis
- Souveräner Umgang mit Nörglern, Ignoranten & Klugscheißern
- Selbst- & Fremdbild: Mein Kommunikationsprofil im Check up
- Umgang in Drucksituationen: Coole Techniken für die Praxis

■ Phasen & Techniken bei telefonischen Reklamationen

- Psychologische Beschwerdeführung: Grundlagen & Tipps
- Optimale Beziehungsgestaltung bei Beschwerden
- Reklamationsarten: Berechtigter oder unberechtigter?
- Situationsspezifische Dialog- & Fragetechniken
- Deeskalationstechniken: EVA3, Wunderfrage & Co.
- Support- & Servicegrenzen diplomatisch, aber klar vermitteln
- Notfallstrategien: Aussichtslose Gespräche beenden
- Umgang mit typischen Beschwerdeführern & Kundentypen

■ * Spezielle Impuls-Themen: Reklamationen (Auswahl) *

- Fall-Werkstatt: Häufige Routine-Strategien definieren
- Management & Beschwerdekultur in meinem Unternehmen
- Kleine Kundentypologie: Umgang mit verschiedenen Anrufern
- Erfolgsregeln & Werkzeuge für das Beschwerdemanagement
- Interne Prozessqualität: Annahme, Bearbeitung, Reporting
- Organisatorisch-technische Maßnahmen: Das 3 P-Modell & Co
- Professionelles Follow up: Kontakt & Feedbackmanagement
- Ganzheitliches Reklamationsmanagement: Kultur & Umfeld

Sonstige Themen & Lernziele:

Kombiniere & profitiere!

Profitieren Sie von unserer langjährigen Erfahrung bei der **inhaltlichen Abstimmung** Ihres gewünschten Inhouse Trainings. Kontaktieren Sie uns einfach!

Unsere Kunden kombinieren das **arowa Inhouse Trainingskonzept A6** häufig mit einzelnen Themenbereichen aus folgenden exemplarischen Trainingsmodulen:

A5

Telefonieren im Service & Support: Kundenorientiert & effizient

B1

Kommunikation & Rhetorik: Souverän & überzeugend

B3

Selbst- & Zeitmanagement: Individuell & ganzheitlich



All-inklusive Leistungen (Präsenztrainings)

- ✓ Telefonische Beratung & Auftragsklärung
- ✓ Punktgenaue Abstimmung individueller Lernfelder (Pflicht-/Kürthemen)
- ✓ Ausarbeitung der Trainings-Konzeption
- ✓ Professionelle Seminarskripte & Arbeitsmaterialien
- ✓ Nachbereitete digitale Fotodokumentation
- ✓ Individuelle Praxistransferbriefe
- ✓ arowa Teilnahmezertifikate



Rabattierungsmöglichkeiten

Profitieren Sie von auftrags- & leistungsbezogenen Vergünstigungen, z.B. je nach

- **Dauer der Trainingsaktivität (ein- oder mehrtägig)**
- **Weiterbildungsumfang (Trainingsmodule/-gruppen)**
- **Gruppengröße (Kleingruppenpauschale)**
- **Trainings-Setting (z.B. Screening Einheit, Follow-Up)**

Je konkreter Sie uns über Ihr gewünschtes Trainingssetting informieren, desto bedarfsbezogener können wir Ihr Erst-Angebote kalkulieren.



Optionale Zusatzlösungen (kostenpflichtig/zubuchbar)

- Screening Einheit im Vorfeld der Durchführung** (Trainingsbedarfsanalyse bei Ihnen vor Ort)
- Individuelles Coaching-on-the-Job** (Vor und/oder nach dem Präsenztraining)
- Follow-Up Coaching** (z.B. via Skype, Telefon, Mail)
- Einsatz „Digitaler Coach“** (Smartphone App): Motiviert und begleitet die Teilnehmer nach dem Präsenztraining zur Umsetzung des Gelernten in der Alltagspraxis.



Gerne beraten wir Sie zu einem möglichen Einsatz unseres **digitalen Coachs (Smartphone App)** für Ihr Inhouse Training. Durch die Arbeit mit dem digitalen Coach wenden Ihre Mitarbeiter Ihre Trainingsziele 3-4 Mal mehr im Alltag an, als in Trainings ohne digitalen Coach.

Weitere Infos finden Sie HIER.

Senden Sie uns Ihre unverbindliche Angebotsanfrage / arowa Inhouse Trainings

Wünsche & Informationen zu Ihrem geplanten Inhouse Training, z.B. Hintergrund, Durchführungstermin, Besonderheiten etc. (optional):

Unternehmensdaten

| | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|
| _____ Firmenname | _____ Straße, Nr. | _____ PLZ/Ort |
| _____ Ansprechpartner, Abt./Position | _____ Telefon (Durchwahl) | _____ Fax |
| _____ Mail-Adresse | _____ Anzahl der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen | |

- Ich willige der Verarbeitung aller personenbezogener Daten zum Zweck der Weiterverarbeitung zur Erstellung eines unverbindlichen Erst-Angebot ein (www.arowa-trainings.de/datenschutzerklaerung).

Unverbindliche Angebotsanfrage absenden

Formular drucken

Formular speichern

arowa · TRAINING · COACHING · SEMINARE
Stadtstraße 73
D-79104 Freiburg
Fon: +49 (0)761 389299-72
Fax: +49 (0)761 389299-74
E-Mail: info@arowa-trainings.de

www.arowa-trainings.de