PRAXISTRAINING FÜR SERVICETEAMS

Schwierige Kundensituationen sicher lösen

Sicher entscheiden. Klar kommunizieren. Ursachen erkennen.

Torsten Oellerich
Customer Service & Operations

Beschwerden und Eskalationen kosten Ihr Serviceteam Zeit und Nerven, und oft entscheidet jeder anders. Dieses Training arbeitet an den Fällen, die in Ihrem Unternehmen tatsächlich vorkommen. Am Ende wissen Ihre Mitarbeitenden, wie sie solche Gespräche führen, und Sie wissen, wo die Beschwerden entstehen.

Kein Standardseminar. Ihre Fälle.

01 **Vorgespräch**
Wir wählen gemeinsam drei bis vier typische Fälle aus Ihrem Alltag aus.

02 **Training am Fall**
Ihr Team bearbeitet diese Fälle: Gesprächsführung, Deeskalation, Grenzen setzen, Entscheidungen vertreten.

03 **Einordnung**
Warum hat eine Lösung funktioniert? Das Team versteht das Muster und überträgt es auf neue Situationen.

04 **Rückmeldung an die Leitung**
Sie erhalten eine kurze schriftliche Einschätzung, welche Abläufe die Beschwerden verursachen.

TYPISCHE SITUATIONEN

Der Kunde hat recht, aber das Problem lässt sich heute nicht lösen.

Der Kunde hat nicht recht und eskaliert trotzdem.

Die Ursache liegt bei einem Dienstleister oder in einer anderen Abteilung.

DAS ERGEBNIS

Sicherheit. Ihr Team bleibt auch unter Druck handlungsfähig.

Einheitlichkeit. Gleiche Fälle werden gleich entschieden.

Klarheit. Sie kennen die Ursachen hinter den häufigsten Beschwerden.

Warum Torsten Oellerich?

Führungsverantwortung seit 1997. 17 Jahre Leitung Kundenservice bei JM Bruneau und OTTO Office, zuletzt mit über 100 Mitarbeitenden.

Trainer aus der Linie. Ich habe solche Teams selbst aufgebaut und geführt.

JM Bruneau: Kundenservice neu aufgebaut, ab dem zweiten Jahr Platz 1 in unabhängigen Kundenbefragungen im Wettbewerbsvergleich.

OTTO Office: Kundenbewertung von 4,0 auf 4,7 verbessert und Servicekosten um 25 % gesenkt.

FORMAT & INVESTITION

Ein Tag Inhouse, bis zu zwölf Teilnehmende

Vorgespräch und Fallauswahl mit der Serviceleitung

Leitfaden für das Team, schriftliche Rückmeldung an die Leitung

EINFÜHRUNGSKONDITION

1.800 € netto

bei verbindlicher Beauftragung bis 31.01.2027
Festpreis, Anfahrt in Norddeutschland inklusive