



EIN WELLCON-ANGEBOT ZUR LEISTUNGSSTEIGERUNG DURCH STRESS- UND KONFLIKTBEWÄLTIGUNG: SEMINAR: LESS STRESS

Mitarbeiter im Kundendienst sollen stets freundlich und kompetent Auskunft geben. Sie sind aber oftmals auch erste Anlaufstelle für aufgebrachtene Kunden. Dies erfordert ein bewusstes Management der Emotionen und hohe soziale sowie kommunikative Kompetenzen. Diese Fähigkeiten können trainiert werden. Die WellCon-Experten erarbeiten individuelle Stress- bzw. Konfliktbewältigungsmöglichkeiten, um langfristig Stress und Belastungen vorbeugen zu können.

Das bringt das Wissen über Stress- und Konfliktbewältigung:

- Besserer Umgang mit den Anforderungen des Kundendienstes
- Verbesserung der Sozialkompetenzen
- Prävention von Stress und Burnout

Der Leistungsumfang des WellCon-Angebotes:

Themenerörterung und -erklärung:

- Einführung in das Thema „Stress“ allgemein und Vorstellung von Techniken des Stressmanagements

Analyse und Diagnose:

- Erörterung von individuellen Stressfaktoren und Ausloten vorhandener persönlicher Ressourcen

Zielorientierte Praxisübungen:

- Entspannungsübungen gepaart mit Emotionsarbeit zum Thema Umgang mit Ärger. Darauf aufbauend simulierter Umgang mit schwierigen Kunden und Beschwerden. Tipps zur Kundenorientierung.

Der Ablauf/die zielführenden Methoden:

- Vortrag
- Gruppendiskussionen, Brainstorming
- praktische Übungen

Wer von diesem WellCon-Angebot profitieren kann:

Jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt - sechs bis acht Seminarteilnehmer gleicher Hierarchie

Der Zeitaufwand/die Dauer:

Zwei Halbtage, alternativ ein ganzer Tag

