

Spezialthema „Beschwerdemanagement“

Schnelle Entscheidungen im Reklamationsfall treffen – „Gebe ich nach oder bleibe ich dabei?“

Ablauf

Der Seminarleiter lässt nach der Mittagspause jeden Teilnehmer jeweils 1 Karte aus dem Herz- und Entscheidungsdeck ziehen mit der Option 1 Karte wegzulegen.

Den Teilnehmern bleibt es freigestellt, ob sie ihre Karte/n einfach nur vorlesen oder ob sie sich auch dazu äußern möchten. Lassen Sie die Teilnehmer wichtige Erkenntnisse auf Entdeckungen und Vorhaben Karten schreiben.

Geeignete Kartendecks

Entscheidung, Herz I und II (mit Herz I kann vor allem gearbeitet werden, wenn die Gespräche bei Beschwerden sehr verhärtet sind)

Gerade wenn die Teilnehmer bei Beschwerden viel und oft gefordert sind, kann der Einsatz der Herz Karten ein guter Übergang zu dem Thema „Wie Sorge ich für meinen Ausgleich / Wohlbefinden?“ sein.

Einsatzgebiete: *Training-Coaching* – Einzelcoaching, Kommunikationstraining