

# Berufsverband der Gebärdensprachdolmetscher/-innen Berlin/Brandenburg e.V.

Mitglied im Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands (BGSD) e.V.  
und im Gehörlosenverband Berlin (GVB) e.V.

Geschäftsstelle:

Prinz-Georg-Str. 10, 10827 Berlin, Tel. 030-78712248, Fax 03212-1063024, E-Mail: info@bgbb.de



## **Im Dialog bleiben: Beschwerden als Chance nutzen.**

Niemand ist perfekt. Fehler und Anlässe für Beschwerden wird es immer wieder geben; ebenso verärgerte Kunden, die stillschweigend zur Konkurrenz wechseln. Nur bei Kunden, die ihrem Ärger Luft machen und sich bei Ihnen beschweren, haben Sie eine echte Chance! Denn über 90 Prozent der verärgerten Kunden bleiben dem Unternehmen treu – wenn ihre Beanstandungen professionell bearbeitet werden. Und Hand aufs Herz: Wie nutzen Sie Ihre Chance?

In diesem Seminar lernen Sie, gelassener im Umgang mit unhöflichen und gereizten Kunden zu werden und Beschwerden systematisch zu bearbeiten. Sie entwickeln Strategien und Methoden, die Lösungen im Dialog ermöglichen: Lösungen, die Ihren Kunden weiterhelfen, aber auch Ihnen gut tun. Und Sie erfahren, wie sie Beschwerden aktiv zur weiteren Verbesserungen Ihres Geschäfts nutzen können.

Zur effizienten Durchführung des Seminars und zur Einhaltung eines hohen Qualitätsstandards ist die Zahl der Teilnehmer auf 16 begrenzt.

**Zielgruppe** GSD, die Beschwerden erfolgreich bearbeiten und Kunden halten bzw. zurückgewinnen wollen.

**Vorkenntnisse** Spezielle Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Die Bereitschaft zur Teilnahme an Übungen und Rollenspielen sollte vorhanden sein.

**Methoden** Kurzvorträge, Arbeit im Plenum, Einzel- und Gruppenarbeit, Übungen, Rollenspiele, Erfahrungsaustausch

### **zur Referentin:**

Dr. Thea Döhler ist seit 1997 als Trainerin und Beraterin für Sprachmittler und deren Berufsverbände im In- und Ausland tätig. Vorher arbeitete sie in der Personalentwicklung und im Rechnungswesen eines Automobilzulieferers und war zwei Jahre lang Geschäftsführerin eines IT-Beratungsunternehmens. Sie ist ausgebildete Betriebswirtin, promovierte Pädagogin und besitzt das Diploma in Translation des IoL Educational Trust. Seit 2004 betreut sie die telefonische Marketingberatung für den ADÜ Nord.