



© TVS-PARTNER-Ischgl

# Kritik- und Beschwerdemanagement

## Dein Wissensvorsprung

Jede Beschwerde bietet die Möglichkeit zu einer neutralen oder sogar positiven Reaktion. Voraussetzung ist allerdings, dass man die Reklamation nicht nur negativ auffasst. Wesentlich ist der professionelle Umgang mit emotionalen Aspekten im Gespräch, um dann auf sachlicher Ebene eine Lösung zu finden, die für beide Seiten positiv ist. Du lernst also, aus kritischen Situationen heraus die Beziehung zum Gesprächspartner zu stärken. Du verstehst die emotionale Seite von Kritik und Beschwerden bei anderen und sich selbst. Außerdem erhältst du konkrete Tipps und Anregungen zum Umgang mit Kritik und Beschwerde

### Level 2: Fortgeschritten

Dieser Kurs richtet sich an Mitarbeiter und Einheimische mit direktem Kundenkontakt.

## Kursinhalte

- Aufgebrachten Gesprächen passend begegnen
- Verbale & nonverbale Signale richtig deuten und einsetzen
- Die Kunst des Zuhörens
- Aggressionsauflösende Gesprächsführung
- Selbstreflexion: Eigene Stärken und Entwicklungsfelder erkennen

## Kursdaten

- 09.01.2022
- 08:00 – 17:00 Uhr
- € 345,90 pro Person (bei mind. 8 Teilnehmern)
- mind. 8 / max. 12 Personen
- Tourismusbüro Ischgl
- Anmeldung bis 02.12. unter: [crew@paznaun-ischgl.com](mailto:crew@paznaun-ischgl.com)

In Kooperation mit:



Ich bin zertifiziert!

Erhalte nach Absolvieren aller Termine dein exklusives CREW Academy – Zertifikat und ergänze damit deine nächste Bewerbung.

