

# Projektbeispiel

## Personalentwicklungsmaßnahmen



### Konzeption und Durchführung von Trainings zum telefonischen Beschwerdemanagement / Krisenkommunikation

- **Inhalte:**

- Vorabbefragung der Teilnehmer zur detaillierten Ausrichtungsklärung
- Schulung zur professionellen Gesprächsführung im Kontext von Beschwerdeanrufen:
  - Theorieüberblick und Durchführung von Praxisübungen
  - Befähigung zur schnellen Problemanalyse und Beurteilung von Reaktionsoptionen während des Telefonats
- Durchführung von ganztägigen Trainings und bedarfsgerechte Aufteilung der Teilnehmer
- Moderierter Erfahrungsaustausch und Feedback einschließlich der Identifizierung von *Lessons Learned*
- Entwicklung eines Leitfadens zur Gesprächsführung und Vermittlung von Kommunikationsregeln

- **Ergebnis:**

- Steigerung der Professionalität, Sicherheit und Gelassenheit im Umgang / Handling von telefonischen Beschwerden

→ Umfassende Begleitung aller Projektphasen: Initiierung, Analyse, Konzeption und Umsetzung



**Ihr Ansprechpartner:**

Michael Neu-Murk

gfu-consult gmbh  
Bonner Straße 178  
50968 Köln

E-Mail:  
[neu-murk@gfu-consult.de](mailto:neu-murk@gfu-consult.de)