

1. Record Nr.	UNINA9910150445803321
Autore	Rusert Kirsten
Titolo	Der Kundenberater als Mediator : Effiziente Gesprächsführung durch die Einbeziehung mediativer Elemente // von Kirsten Rusert
Pubbl/distr/stampa	Wiesbaden : , : Springer Fachmedien Wiesbaden : , : Imprint : Springer Gabler, , 2017
ISBN	3-658-15856-5
Edizione	[1st ed. 2017.]
Descrizione fisica	1 online resource (XIII, 86 S. 18 Abb.)
Collana	Springer Gabler
Disciplina	658.812
Soggetti	Customer relations—Management Call centers Customer Relationship Management Call Center/Customer Service
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references at the end of each chapters.
Nota di contenuto	Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Mediation und Kundenbetreuung aus systemischer Sicht -- Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Struktur von Mediationen und Konflikt-/Beschwerdegesprächen in der Kundenbetreuung -- Gesprächsstruktur mit mediativen Elementen für konfliktäre Kundengespräche -- Kognitives Stressmanagement für Kundenberater -- Schlussbetrachtung: Können mediative Elemente in konfliktären Kundengesprächen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigern?.
Sommario/riassunto	In diesem Buch zeigt die Autorin, wie mediative Elemente in konfliktären Kundengesprächen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigern können. Sie verhilft Mitarbeitern auf diese Weise zu einem souveränen Konfliktmanagement, wodurch die Effizienz der Kundenbetreuung und des Umgangs mit den gesundheitlichen Ressourcen erhöht wird. Wie in jedem Gebiet menschlicher Interaktionen gibt es auch im Bereich Kundenbetreuung Konflikte. Kontakte mit verärgerten Kunden gehören zum Tagesgeschäft und werden in Trainings mit Kundenberatern als anspruchsvoll geschildert. In diesen Situationen kann der kundenorientierte Einsatz mediativer Kommunikationstechniken entlasten und zu positiv empfundenen Gesprächsergebnissen beitragen. Der Inhalt Unterschiede und

Gemeinsamkeiten von Mediation und Kundenbetreuung aus systemischer Sicht Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Struktur von Mediationen und Konflikt-/Beschwerdegesprächen in der Kundenbetreuung Gesprächsstruktur mit mediativen Elementen für konfliktäre Kundengespräche Kognitives Stressmanagement für Kundenberater Schlussbetrachtung: Können mediative Elemente in konfliktären Kundengesprächen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit steigern? Die Autorin Kirsten Rusert ist Politik-/Verwaltungswissenschaftlerin (B. A.) sowie Mediatorin (Master of Mediation) und verfügt über langjährige Erfahrungen als Trainerin für Kundenberater und train the trainer bei einer Krankenkasse. Seit 2015 ist sie wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule Emden/Leer sowie selbstständige Mediatorin und Trainerin.
