

Organisation

TEILNAHMEGEBÜHR

Bei Einzelbuchung je Tagesseminar **390,- € netto** | 464,10 € brutto.
Bei gleichzeitiger Buchung beider Tagesseminare **690,- € netto** | 821,10 € brutto. Die Teilnahmegebühr umfasst die kompletten Tagungsunterlagen und die Bewirtung während der Veranstaltung.

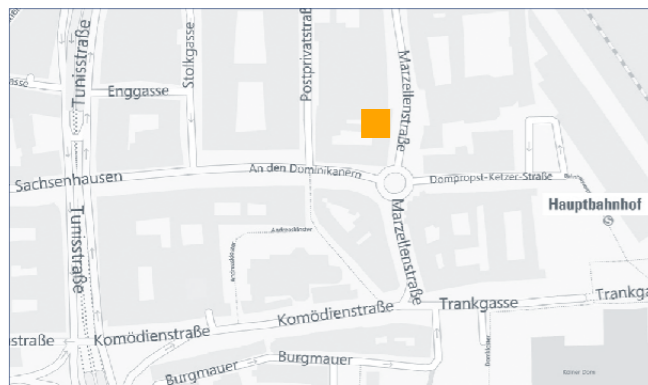
RABATT

Bei einer Sammelanmeldung zu derselben Veranstaltung erhält der dritte sowie jeder weitere Teilnehmer desselben Unternehmens 25 % Rabatt auf die Teilnahmegebühr.

VERANSTALTUNGSORT

Hilton Cologne Hotel Telefon: 0221 13071-2300
Marzellenstraße 13 – 17 Fax: 0221 13071-6030
50668 Köln E-Mail: res.cologne@hilton.com

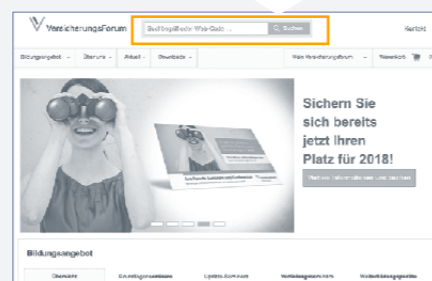
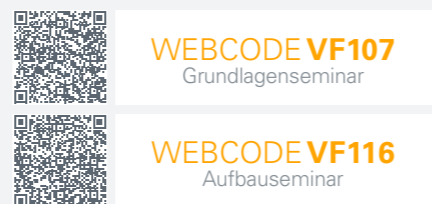
Das Hilton Cologne befindet sich im Stadtzentrum von Köln. Das Hotel verfügt über eine Hotelgarage und einen Parkservice. Die Gebühr beträgt für 24 Stunden 26,- €, jede anschließende Stunde wird mit 3,20 € berechnet.



ÜBERNACHTUNG

Hotelbuchungen erfolgen durch die Teilnehmer selbst. Ein begrenztes Zimmerkontingent (147,- € inkl. gesetzl. MwSt. für Zimmer inkl. Frühstück und zzgl. Kulturförderabgabe) steht zum Abruf bis 14.03.2018 bzw. 06.11.2018 unter dem Stichwort „VersicherungsForum“ zur Verfügung.

Anmeldung im Internet unter www.versicherungsforum.de



Geben Sie den Webcode unter www.versicherungsforum.de ein.

Informieren Sie sich oder sichern Sie sich sofort Ihre Teilnahme.

ANMELDUNG

VersicherungsForum
Tagungsreihe der Deutschen Versicherungsakademie
Wilhelmstraße 43 g-i
10117 Berlin

ANSPRECHPARTNERIN



Julia Büchel
Telefon: 030 2020-5087
Telefax: 030 2020-6650

Internet: www.versicherungsforum.de
E-Mail: julia.buechel@versicherungsforum.de



Verhandlungsführung in der Schadenregulierung

12. April 2018 | Grundlagenseminar
Hilton Cologne Hotel, Köln

5. Dezember 2018 | Aufbauseminar
Hilton Cologne Hotel, Köln



DR. DIRK WINKELMANN
Geschäftsführer dw-train; Themenschwerpunkte u.a. Führung, Vertrieb und Coaching, zertifizierter Mediator, Gutachter für Glaubhaftigkeitsanalysen, Lehr- und Prüfungsbeauftragter in zwei zertifizierten Lehrgängen der DVA zu den Themen Betrugsermittlung und Verhandlungsführung

Verhandlungsführung in der Schadenregulierung

Neben der alltäglichen Regulierung von Schäden gibt es immer wieder Fälle, in denen der Ermessensspielraum des Regulierers gefragt ist, weil eine für beide Seiten eindeutige Ergebnisfestsetzung schwierig ist.

Verhandeln bedeutet dann, eine für den Versicherer und Versicherungsnehmer stimmige Lösung zu erarbeiten, um den Schaden abzuschließen.

Die beiden Tagesseminare bieten den Teilnehmern Vorgehensweisen und Techniken, um schnell und wirkungsvoll den Abschluss zu erzielen. Sie erlernen schnell und kompetent eine erforderliche Verhandlungssituation zu erkennen sowie Kunden auf ein stimmiges Ergebnis zu steuern und dieses abzusichern.

Es werden zudem Situationen besprochen, in denen es aus Sicht des Regulierers nichts, für den Kunden aber einiges zu verhandeln gibt.

Daher werden auch Eskalations- und Reklamationsituationen trainiert, die aus der Unzufriedenheit des Kunden über ein Ergebnis auftreten und in eine geschlossene Verhandlungssituation überführt werden sollen, bei der das Ergebnis festliegt.

Typische Fälle der Seminarteilnehmer werden innerhalb von Rollensequenzen besprochen.

Es besteht ausreichend Zeit für Diskussionen.

ZIELGRUPPE

Die beiden Tagesseminare richten sich vornehmlich an Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen sowie an Schadenregulierer im Innen- und Außendienst, die sich mit der Bewertung und Regulierung von Versicherungsschäden befassen und dabei sichere Verhandlungsergebnisse zu erzielen haben.

Die Teilnehmerzahl der Tagesseminare ist auf jeweils 25 Personen beschränkt.

Programm | 12. April 2018 Grundlagenseminar

- 09:00 Uhr Empfang und Ausgabe der Tagungsunterlagen
Kaffee und Tee
- 09:30 Uhr **Begrüßung**
- 09:40 Uhr **Grundlagen des Verhandels: Warum und wo verhandeln wir? Welche Erfolgsfaktoren des Verhandels gibt es?**
- Spielraum und subjektive Gewissheiten
 - Umgang mit Rahmensetzungen
 - Handhabung manipulativer und machtorientierter Gesprächspartner
- 10:30 Uhr **Grundtendenzen meines Verhandlungsverhaltens**
- Meine Grundhaltungen
 - Kundenverhaltensweisen
 - Techniken der Gesprächssteuerung
- 11:15 Uhr Kaffeepause
- 11:30 Uhr **Gesprächsvorbereitung klassischer Verhandlungssituationen (vor Ort/Telefon)**
- Analyse meiner Interessen/Positionen und denen des Anderen
 - Ziele vs. Forderungen
 - Wie entkommt man den Erklärungsschleifen?
 - Umgang mit zu schneller Positionierung
 - Umgang mit eigenen Verhandlungsmustern
 - Sammeln von Verhandlungssituationen
- 13:00 Uhr Mittagessen

- 14:00 Uhr **Rollensequenzen mit typischen Situationen der Seminarteilnehmer –Teil I**
- Vorbereitungspunkte einer Verhandlung
 - Analyse meines Gegenübers
 - Beobachten lernen anhand durchgeführter Rollensequenzen
- 15:15 Uhr Kaffeepause
- 15:30 Uhr **Rollensequenzen mit typischen Situationen der Seminarteilnehmer –Teil II**
- Vorbereitungspunkte einer Verhandlung
 - Analyse meines Gegenübers
 - Beobachten lernen anhand durchgeführter Rollensequenzen
- 17:00 Uhr Ende der Veranstaltung

Programmänderungen bleiben vorbehalten.

Programm | 5. Dezember 2018 Aufbauseminar

- 09:00 Uhr Empfang und Ausgabe der Tagungsunterlagen
Kaffee und Tee
- 09:30 Uhr **Begrüßung**
- 09:35 Uhr **Vertiefung Techniken der Verhandlungsführung**
- Harvard-Verhandlungsmodell
 - Sechs Schritte der Gesprächsführung
 - Einzeltechniken: Rahmensetzung, Einwandbehandlung, zwingende Argumentation
- 11:15 Uhr Kaffeepause
- 11:30 Uhr **Übungen zu mitgebrachten Fällen der Seminarteilnehmer**
- Wie sieht ein positiver Gesprächsrahmen aus?
 - Wie sieht eine zwingende Argumentation aus?
- Souveränes Auftreten – meine Erfolgsfaktoren**
- Umgang mit Killerphrasen
 - Schlagfertigkeitstraining
 - Angriffe und Verteidigung
 - Deeskalationstechniken
 - Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
 - Umgang mit festgelegter Rahmensetzung
 - Vermeiden einer „Basarsituation“
 - Was tue ich, wenn ich schlecht vorbereitet bin?
 - Notfall-Essentials: Was brauche ich immer?
- 13:00 Uhr Mittagessen

- 14:00 Uhr **Rollensequenzen mit typischen Situationen der Seminarteilnehmer –Teil I**
- Wie sieht mein Rahmen aus?
 - Welche Zielpakete habe ich?
 - Welche Interessen habe ich?
 - Welche Forderungen stelle ich?
 - Wie erfrage ich Optionen?
 - Wie setze ich Rahmenbrüche durch
 - wie verhindere ich sie?
 - Wie viel Fachlichkeit brauche ich?
 - Was mache ich, wenn ich „unwissend“ bin?
- 15:30 Uhr Kaffeepause
- 15:45 Uhr **Rollensequenzen mit typischen Situationen der Seminarteilnehmer –Teil II**
- 17:00 Uhr Ende der Veranstaltung

Programmänderungen bleiben vorbehalten.

Weitere Seminare für Sie:

- 21. Feb. 2018** | **NEU** Service- und kundenorientierte Korrespondenz – Stufe 1 **VF133**
- 14. März 2018** | Führen in der Schadenregulierung **VF125**
- 17. April 2018** | **NEU** Service- und kundenorientierte Korrespondenz – Stufe 2 **VF134**
- 4. Dez. 2018** | Sachversicherung – Leistungsfragen **VF406**