



Basiswissen

# Der Umgang mit schwierigen Kunden – I

14. bis 15. Mai 2019, Bremen

14. bis 15. November 2019, Mainz



## 5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

Sie werden sich der **Chancen** und **Risiken** in der Kommunikation mit dem Kunden bewusst

Sie lernen **Kundentypen** kennen – und erfahren, wie man sie psychologisch in den Griff bekommt

Sie erhalten einen **Leitfaden für Problemlösungs-Gespräche**

Sie erfahren, ob der Kunde wirklich immer Recht hat

Sie lernen, wie man **Konflikt-Situationen** souverän entschärft

Die Lernpyramide der BDEW Akademie zeigt Ihnen einfach, welches Lern-Level Sie erwartet.



Basiswissen



Aufbauwissen



Expertenwissen



# Der Umgang mit schwierigen Kunden – I

## Ziele | Inhalte

„Die Gasrechnung ist falsch!“

„Ihre Preise sind zu hoch!“

Häufig beginnen so **schwierige Kundengespräche**. Mitarbeiter im Kundenservice oder Call Center müssen damit umgehen können.

**Ruhig bleiben, souverän reagieren und sachlich antworten:** Dieser Workshop zeigt, wie Ihre Kommunikation mit dem Kunden gelingt. Die Referentin vermittelt Ihnen Techniken, Tricks und rhetorische Mittel. Schwierige Kundengespräche werden so zu einem positiven Ergebnis geführt.

Sie erlernen

- einen Kundenkontakt in eine Kundenbeziehung umzuwandeln
- Konflikt-Situationen zu erkennen und zu entschärfen
- geeignete Frage- und Feedbacktechniken anzuwenden
- kritische Sachverhalte positiv zu formulieren
- mit negativen Gefühlen professionell umzugehen

## Methodik

Kurzvorträge, Gruppenarbeit, Fallbeispiele, praxisnahe Übungen

## Hinweis

Zur Vertiefung empfehlen wir Ihnen den gleichnamigen Aufbau-Workshop, in welchem Ihre Referentin Sie u. a. zu dem Konflikt-Dauerbrenner „Aggressionstypen und Rollen des Kundenbetreuers“ schult. Das Modul „Der Umgang mit schwierigen Kunden – II“ können Sie vom 25. bis 26. Juni 2019 in Fulda besuchen.

## Auszug aus dem Programm

### Tag 1

8:30 Uhr Begrüßungskaffee

9:00 Uhr Seminarbeginn und Vorstellung

9:15 Uhr

#### Schwierige Kunden – gibt es die überhaupt? Kundenerwartungen und die eigene Einstellung

- Kundenerwartungen wahrnehmen, steuern und erfüllen
- Die eigene Einstellung erkennen und beeinflussen

10:30 Uhr Kaffeepause

11:00 Uhr

#### Schwierige Kunden – gibt es die überhaupt? Kundenerwartungen und die eigene Einstellung (Fortsetzung)

- Wie entstehen Sympathie und Antipathie?
- Kundengespräche zielgerichtet führen

12:30 Uhr Mittagessen

13:00 Uhr

#### Kleine Kundentypologie und psychologische Tricks für den Umgang mit ihnen

- Der Nörgler
- Der Schwätzer
- Der Schreihals
- Der Streitsüchtige (Besserwisser)

15:00 Uhr

#### Bilder im Kopf und Gefühle im Bauch beeinflussen

- Reizworte vermeiden
- Sprache bewusst(er) einsetzen
- Lösungen anbieten, anstatt Fehler zu suchen
- Die Zukunft gestalten, anstatt die Vergangenheit zu bewältigen

17:30 Uhr Ende des Seminartages/anschließend gemeinsames Abendessen – Netzwerken & Kontakte knüpfen

### Tag 2

8:30 Uhr

#### Konfliktsituationen im Kundenkontakt

- Die klassischen Ursachen für Konflikte
- Konfliktstile – Welcher Stil passt zu welcher Situation?
- Die Reklamation als Chance

10:30 Uhr Kaffeepause

11:00 Uhr

#### Handeln – nicht behandelt werden

- Fragetechniken und ihr Einsatz in Problemlösungsgesprächen
- Leitfaden für Problemlösungsgespräche
- Der Kunde hat immer Recht – oder?!

11:45 Uhr

#### Psychologie hat Vorfahrt vor Logik

- Die Stimme: „Wohlbefinden“ oder „Unwohlsein“ auslösen
- Die Mimik: „Ich kann's Dir am Gesicht ablesen!“
- Die Gestik: „kalte Schulter“ oder „warmer Händedruck“

12:00 Uhr

#### Abschlussdiskussion

13:00 Uhr Ende des Seminars/anschließend gemeinsames Mittagessen

## 5 gute Gründe, diesen Workshop zu besuchen:

- Sie werden sich der **Chancen** und **Risiken** in der Kommunikation mit dem Kunden bewusst
- Sie lernen **Kundentypen** kennen – und erfahren, wie man sie psychologisch in den Griff bekommt
- Sie erhalten einen **Leitfaden für Problemlösungs-Gespräche**
- Sie erfahren, ob der Kunde wirklich immer Recht hat
- Sie lernen, wie man **Konflikt-Situationen** souverän entschärft

## Referentin

**Kathleen Scholz-Gründel,**

Trainerin und Unternehmensberaterin,

Ad Scopum GmbH, Paderborn

Die Referentin verfügt über langjährige Erfahrung mit Trainings für Fach- und Führungskräfte aus der Telekommunikationsbranche, dem Versandhandel sowie der Energiewirtschaft.

## Zielgruppe

- Kundenbetreuung
- Kundencenter
- Call Center
- Mahnwesen und Inkasso
- Forderungsmanagement

## Termine & Orte

**14. bis 15. Mai 2019**

Maritim Hotel Bremen

Hollerallee 99

28215 Bremen

Telefon: 0421.37890

**14. bis 15. November 2019**

Favorite Parkhotel Mainz

Karl-Weiser-Straße 1

55131 Mainz

Telefon: 06131.80150

## Seminarzeiten

Tag 1: 9:00 – 17:30 Uhr

Tag 2: 8:30 – 13:00 Uhr

**Gemeinsamer Abend:** Am Abend des ersten Seminartages haben Sie die Möglichkeit zum Networking und Erfahrungsaustausch.

## Teilnehmerbeitrag

€ 1.290,- (zzgl. MwSt.)

## Zimmerreservierung

Für die Teilnehmer haben wir bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn ein Zimmerkontingent im Tagungshotel reserviert, unter dem Stichwort „EW – Umgang mit schwierigen Kunden“.

## Projektmanagerin

Loreen Jungck

E-Mail: loreen.jungck@ew-online.de

# Anmeldung Der Umgang mit schwierigen Kunden – I

14. bis 15. Mai 2019, Bremen  
14. bis 15. November 2019, Mainz

## Melden Sie sich jetzt an!

- Ich melde mich verbindlich an: Teilnehmerbeitrag € 1.290,-  
(einschließlich Tagungsunterlagen, Getränken und Pausenbewirtung).  
Übernachungskosten sind nicht inbegriffen.  
Alle Preisangaben verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Datum der Veranstaltung:

\_\_\_\_\_

Anrede \_\_\_\_\_ Titel/Akad. Grad \_\_\_\_\_

**Teilnehmer 1** /Vor- und Nachname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-Mail\* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet) \_\_\_\_\_

Unternehmen \_\_\_\_\_

Postfach/Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Anrede \_\_\_\_\_ Titel/Akad. Grad \_\_\_\_\_

**Teilnehmer 2** /Vor- und Nachname \_\_\_\_\_

Funktion \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-Mail\* (Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet) \_\_\_\_\_

Unternehmen \_\_\_\_\_

Postfach/Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

### Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_ Ort \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift/Stempel \_\_\_\_\_

PDF-EW **Fax: 0 69 / 7 10 46 87 - 95 52**  
**anmeldung@ew-online.de**

**Fragen zur Anmeldung?**  
Telefon 0 69.7 10 46 87-552

**Ihre Ansprechpartner**  
**Projektleitung:** Loreen Jungck  
loreen.jungck@ew-online.de

**Veranstalter**  
EW Medien und Kongresse GmbH  
Kaiserleistraße 8a  
63067 Offenbach am Main  
info@ew-online.de  
www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

**Mengenermäßigung**  
Bei gleichzeitiger Anmeldung von drei oder mehr Personen aus einem Unternehmen zu einem Seminar gewähren wir eine Ermäßigung von 10 % auf den Teilnehmerbeitrag für alle angemeldeten Teilnehmer.

**Stornierungsbedingungen**  
Wir berechnen ab dem 13. Kalendertag vor der Veranstaltung 50 % des Teilnehmerbeitrags, ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsbeginn 100 % des Teilnehmerbeitrags. Die Stornierung muss schriftlich erfolgen. Die Vertretung eines Teilnehmers durch eine andere Person aus dem selben Unternehmen ist möglich.

**Datenschutzhinweis**  
Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen: EW Medien und Kongresse GmbH, Kaiserleistraße 8a, 63067 Offenbach am Main, Telefax +49 (0) 69.7 10 46 87-9 484, E-Mail: werbewiderspruch@ew-online.de  
\*Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.