



Basiswissen

Der Umgang mit schwierigen Kunden – I

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

Ziel | 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, 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**

Referent

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

Termin & Ort

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. 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 _____

online anmelden: www.ew-online.de/usk119

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

Ihr 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.

bdeu akademie
mehr wissen.