



Der Umgang mit schwierigen Kunden – II

Seminarinhalte

In Zeiten sinkender Einkommen und von „Hartz IV“ steht vielen Menschen das Wasser buchstäblich bis zum Hals. Die Folge: **Emotionen** verwandeln sich schnell in **Aggressionen**. Besonders Mitarbeiter im Kundenservice oder Call Center werden damit konfrontiert. Dann ist es wichtig, die eigenen Emotionen und die der Kunden „in den Griff zu kriegen“, **Einfühlungsvermögen statt Mitleid** zu zeigen und so ein **sachorientiertes Gespräch** zu erreichen.

Hinweis

Sollten Sie über keinerlei Erfahrung auf diesem Gebiet verfügen, empfehlen wir Ihnen, zuvor den gleichnamigen Grundlagen-Workshop zu besuchen. An dem Modul „Der Umgang mit schwierigen Kunden – I“ können vom 26. bis 27. Mai 2020 in Erfurt teilnehmen. Bitte bringen Sie für die Praxisübungen am zweiten Seminartag bequeme Kleidung mit.

Auszug aus dem Programm

Tag 1

8:30 Uhr Begrüßungskaffee

9:00 Uhr Seminarbeginn und Vorstellung

9:15 Uhr

Aktion erzeugt Reaktion – Wie Gefühle unsere Gespräche beeinflussen

- Warum entwickeln sich Gespräche schwierig?
- Eigene Emotionsbarrieren erkennen und abbauen
- Emotionsbarrieren des Kunden beeinflussen und steuern

10:00 Uhr

Die drei Rollen eines Kundenbetreuers gezielt einsetzen

- Anwalt
- Diplomat
- Vermittler

10:30 Uhr Kaffeepause

11:00 Uhr

Die „Konflikt-Dauerbrenner“ – und was sie für die eigene Rolle bedeuten

- Preisanpassungen trotz gestiegener Gewinne
- Zahlungsschwierigkeiten und Anspruchsdenken
- Kunde droht mit Versorgerwechsel

11:45 Uhr

Der angemessene Umgang mit verschiedenen Aggressionstypen

- Der instrumentelle Typ
- Der Emotionstyp
- Der Erregungstyp

12:45 Uhr Mittagessen

14:00 Uhr

Verstehen und verstanden werden – Aktives Zuhören

- Sind Sie ein guter Zuhörer?
- Welche „Filter“ beeinflussen Ihr Verständnis?
- Die „Denk-Rillen“ unseres Gehirns
- Die eigenen Gedanken kontrollieren
- Bewerten und Verurteilen vermeiden
- Aktives Zuhören als Wunderwaffe zum „Ent-Emotionalisieren“

15:15 Uhr Kaffeepause

15:45 Uhr

Typische Konflikte verstehen und lösen

- Der Kunde hat andere Vorstellungen von einer Lösung
- Der Kunde hat andere Werte und Bedürfnisse als Sie
- Die Wahrnehmung des Kunden weicht von Ihrer ab

17:00 Uhr

Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen

- Kulturelle Verhältnisse und mögliche Differenzen
- Interaktion und gemeinsamer Austausch
- Umgang mit Energie, Umwelt und Wertevermittlung

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

Tag 2

8:30 Uhr

Was geht, wenn nichts mehr geht?

- Einfühlungsvermögen statt Mitleid: das Geheimnis der Ich-Botschaften
- Der Umgang mit extremen Situationen
- Stress vermeiden und bewältigen
- Die Macht der eigenen Stimme

10:00 Uhr Kaffeepause

10:30 Uhr

Was geht, wenn nichts mehr geht? (Fortsetzung)

- Stress vermeiden und bewältigen
- Die Macht der eigenen Stimme

12:00 Uhr Mittagessen

13:00 Uhr

Praxisübungen „Konfliktmanagement im Büro“ in der WingTsun-Akademie

**Sie erlernen Deeskalation im Unternehmen,
Selbstverteidigung und Eingriffstechniken
unter Berücksichtigung der Eigensicherung
und der Verhältnismäßigkeit der Mittel.**

16:00 Uhr Ende des Seminars



Inklusive Selbstverteidigungs-Kurs

5 gute Gründe, dieses Seminar zu besuchen:

- Sie erfahren, wie Sie mit **verschiedenen Aggressionstypen** umgehen sollten
- Sie lernen die **drei Rollen** eines **Kundenbetreuers** kennen: Anwalt, Diplomat und Vermittler
- Sie werden/bleiben fit im „Dauerbrenner“: **Aggressionstypen und Rollen des Kundenbetreuers**
- Sie **verstehen typische Konflikte** und können diese **schnell lösen**
- Sie können nach dem Seminar wirksame Methoden der **Gesprächs-Deeskalation** einsetzen

Termin & Ort

16. bis 17. Juni 2020

Baseler Hof Hamburg

Esplanade 11

20354 Hamburg

Telefon: 040 / 35 90 60

Seminarzeiten

Tag 1: 9:00 – 17:30 Uhr

Tag 2: 8:30 – 16:00 Uhr

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

Teilnehmerbeitrag

€ 1.290,- (zzgl. MwSt.)

Zimmerreservierung

Für unsere Teilnehmer haben wir bis 6 Wochen vor den Veranstaltungen ein Zimmerkontingent im Tagungshotel reserviert. Wir empfehlen Ihnen rechtzeitig zu buchen, da die Reservierungen begrenzt zur Verfügung stehen. Stichwort: „EW – 2020095“

Teilnehmer

Alle Mitarbeiter mit direktem oder telefonischem Kundenkontakt

Projektmanagerin

Loreen Jungck

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

online anmelden:

www.ew-online.de/usk220

bdew akademie
mehr wissen.

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.

16. bis 17. Juni 2020, Hamburg

Melden Sie sich jetzt an!

Ich melde mich verbindlich an:

Teilnehmerbeitrag € 1.290,-

16. bis 17. Juni 2020, Hamburg

(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/Post

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/Post

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen

Straße/Postfach

PLZ

Ort

Datum

Unterschrift/Stempel

online anmelden:

www.ew-online.de/usk220

Fax: 069 / 710 46 87-9552

anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?

Telefon: 069 / 710 46 87-552

Projektmanagerin

Loreen Jungck

E-Mail: 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 / 710 46 87-9484,

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.