

Der Umgang mit schwierigen Kunden – I

Seminarinhalte

„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

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 24. bis 25. November 2021 in Leipzig 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

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.



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**

Termine & Ort

5. bis 6. Oktober 2021

The Westin Leipzig

Gerberstr. 15

04105 Leipzig

T +49 341 9880

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 – 2021078“

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.

Teilnehmer

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

Teilnehmerbeitrag

€ 1.290,- (zzgl. MwSt.)

Projektmanagerin

Sara Joachim-Meyer

sara.joachim-meyer@ew-online.de

Jetzt online anmelden!

www.ew-online.de/usk121



Veranstalter:



bdeu akademie
mehr wissen.