

Online-Seminar

Umgang mit schwierigen Kunden

Telefonate oder persönliche Gespräche mit enttäuschten und unfreundlichen Kunden sind eine große Herausforderung. Es gilt, auch in konfliktreichen Gesprächen freundlich zu bleiben und eine angemessene Lösung zu finden. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen praxisnahe Tipps und Tools, um professionell mit unzufriedenen Kunden umzugehen. Anhand von Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag erarbeiten Sie Handlungsoptionen und neue Lösungswege für einen souveränen und professionellen Umgang mit schwierigen Kunden.

Inhalte

- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren
- Verhaltensmuster erkennen und steuern
- Spannungsfelder und Stresspotenziale in Kundengesprächen erkennen und beherrschen
- Positive rhetorische Impulse und geschickte Formulierungen
- Kundenwünsche erfragen und verstehen
- Lösungs- und abschlussorientierte Gesprächsführung

Methoden

Trainer-Input, Diskussion, Eigeneinschätzung, Erfahrungsaustausch, Best-Practice-Beispiele

Zielgruppe

Alle Mitarbeiter im Service- und Dienstleistungsbereich, die in telefonischem oder persönlichem Kundenkontakt stehen

Ihre Vorteile

- Sie erfahren, wie die Kommunikation mit unzufriedenen Gesprächspartnern gelingt
- Sie lernen, wie Sie kritische und konfliktreiche Situationen richtig einschätzen und damit umgehen können
- Sie lernen, wie Sie professionell Lösungen mit und für den Kunden entwickeln

Details

Veranstaltungsnummer

A-K-2912

Veranstaltungsort

Virtuelle Online Akademie (VIONA®).

Sie nehmen am Unterricht mit Ihrem Fachdozenten berufsbegeleitend von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus teil und sind live dabei.

Trainingsdauer

3 Abende - online -
von 18:00 bis 20:30 Uhr

Starttermine

22.8., 27.8. und 29.8.2019
und
19.11., 21.11 und 26.11.2019

Teilnahmegebühr

481 € inkl. MwSt.

Beratung und Anmeldung

Tel.: 04161-5165-66
business-akademie@ibb.com
www.ibb.com/business-akademie



AGB:

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie im Internet unter:
www.ibb.com/business-akademie/agb