

Schwierige Kundengespräche souverän meistern

08.30 – 09.00 Uhr

Empfang mit Kaffee und Gipfeli

Vormittag

Seminarbeginn/Vorstellungsrunde/Erwartungen der Teilnehmenden

Welche Kunden sind «schwierig»?

- Herausfordernde Verhaltenstendenzen benennen

Menschliches Verhalten

- Gründe für «schwieriges» Verhalten
- Konfliktverstärker
- Definition «schwierige» Kunden

Menschentypen

- 4 Temperamente und deren Charakter
- Verhaltenstendenzen in Stress-Situationen
- Kommunikation in konfliktreichen Situationen mit den 4 Temperamenten

Kaffee- und Kommunikationspause

Reklamationsbehandlung

- Richtiges Verhalten bei Beschwerden und Reklamationen
- Umgang mit verärgerten Kunden
- Was tun, wenn der Kunde falsche Tatsachen behauptet?
- Praxissimulationen

Gesprächstechniken in angespannten Situationen (I)

- LIMO-Methode und Praxissimulationen



12.00 – 13.00 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

Nachmittag

Gesprächstechniken in angespannten Situationen (II)

- NEIN sagen ohne zu brüskieren und Praxissimulationen
- Gewaltfreie Kommunikation (GfK) und Praxissimulationen

Kaffee- und Kommunikationspause

Umgang mit anspruchsvollen Kundentypen

- Praxis-Erfahrungen mit aggressiven Kunden
- Umgang und Verhalten bei aggressiven Kunden
- Umgang und Verhalten bei Beleidigungen
- Grenzen setzen
- Umgang und Verhalten bei drohenden Kunden
- Anti-Ärger-Strategie

Praxistransfer und Rückblick

16.30 Uhr

Seminarschluss

Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.