

# Programmablauf

---

## Schwierige Kundengespräche souverän meistern

Zentrum für Weiterbildung der Universität Zürich

Zeit	Thema
08.30–09.00 Uhr	Empfang mit Kaffee/Gipfeli
09.00–09.20 Uhr	<b>Seminarbeginn/Vorstellungsrunde/Erwartungen der Teilnehmenden</b>
09.20–09.50 Uhr	<b>Welche Kunden sind „schwierig“?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Herausfordernde Verhaltenstendenzen benennen</li></ul>
09.50–10.00 Uhr	<b>Menschliches Verhalten</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gründe für «schwieriges» Verhalten</li><li>• Konfliktverstärker</li><li>• Definition «schwierige» Kunden</li></ul>
10.00–10.40 Uhr	<b>Menschentypen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 Temperamente und deren Charakter</li><li>• Verhaltenstendenzen in Stress-Situationen</li><li>• Kommunikation in konfliktreichen Situationen mit den 4 Temperamenten</li></ul>
10.40	Kaffee & Erfrischung
10.55–11.45 Uhr	<b>Reklamationsbehandlung</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Richtiges Verhalten bei Beschwerden und Reklamationen</li><li>• Umgang mit verärgerten Kunden</li><li>• Was tun, wenn der Kunde falsche Tatsachen behauptet?</li><li>• Praxissimulationen</li></ul>
11.45–12.30 Uhr	<b>Gesprächstechniken in angespannten Situationen (I)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• LIMO-Methode und Praxissimulationen</li></ul>
12.30 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
13.30–14.15 Uhr	<b>Gesprächstechniken in angespannten Situationen (II)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• NEIN sagen ohne zu brüskieren und Praxissimulationen</li><li>• Gewaltfreie Kommunikation (GfK) und Praxissimulationen</li></ul>
14.45 Uhr	Kaffeepause & Erfrischung
15.00–16.15 Uhr	<b>Umgang mit anspruchsvollen Kundentypen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Praxis-Erfahrungen mit aggressiven Kunden</li><li>• Umgang und Verhalten bei aggressiven Kunden</li><li>• Umgang und Verhalten bei Beleidigungen</li><li>• Grenzen setzen</li><li>• Umgang und Verhalten bei drohenden Kunden</li><li>• Anti-Ärger-Strategie</li></ul>
16.15–16.30 Uhr	<b>Praxistransfer und Rückblick</b>
16.30 Uhr	Ende der Veranstaltung