

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

Schwierige Kunden*innen professionell managen

Seminarziele:

- Vermittlung zahlreicher Hilfen zur positiven Gestaltung von Gesprächssituationen mit schwierigen Kunden*innen
- Training bewährter Gesprächstechniken
- Reflexion von Praxissituationen und Entwicklung konfliktvermeidender Verhaltensoptionen.

Seminarinhalte:

1. **Verstehen.** Warum sind Kunden*innen schwierig?
2. **Wichtig!** Wir reflektieren unsere persönliche Einstellung zu schwierigen Kunden*innen
3. **Selber positiv bleiben!** Wir erleben Grundlagen des positiven Denkens und eigener positiver Einstimmung vor und während eines schwierigen Kundengesprächs
4. **Unsere Chance!** Kommunikative Grundlagen zur erfolgreichen Gestaltung von Gesprächssituationen mit schwierigen Bürger*innen
 - Durch positive Sprache beim Kunden positiv ankommen
 - Technik: Rapport herstellen
 - Technik: Das Gespräch angemessen emotionalisieren
 - Technik: Eisbrecher Themen finden und ansprechen
 - Verhaltensdemonstrationen durch Trainer
 - Praktische Übungen
5. **Professionell und deeskalierend mit Struktur.** Die Merkmale eines professionellen lösungsorientierten Kundengesprächs
 - A. Definition der Gesprächsziele
 - B. Analyse der Kundenbedürfnisse
 - C. Unklarheiten ansprechen
 - D. (unangenehme) Fakten partnerorientiert vermitteln
 - E. Gesprächsergebnisse benennen und zusammenfassenPraktisches Training konkreter Gesprächssituationen

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*

Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

NEUE HORIZONTE!

Seit 30 Jahren

6. **Nicht unterschätzen!** Die Bedeutung unserer Körpersprache im Umgang mit schwierigen Kunden*innen
7. **Wenn es ernst wird!** Wie gehen wir mit aggressiven Gesprächspartnern um? Bearbeitung von Fallbeispielen
8. **Eine besondere Situation.** Wie sollten wir uns am Telefon gegenüber schwierigen Kunden*innen verhalten? Praxistipps und praktische Übungen
9. **Bewährtes!** Praktische Hilfen zur Gesprächsführung
 - Wir trainieren bewährte Techniken der Gesprächsführung
 - Fragetechniken zur lösungsorientierten Gesprächsführung
 - Wir erleben die Bedeutung der positiven Formulierung
 - Aus der Sicht der Bürger*innen und Bürger argumentieren – praktische Übungen
10. **Vieles ist möglich.** Weitere Themen nach Wunsch der Teilnehmenden
11. **Nachhaltigkeit!** Gezielte Transferberatung
 - Was sind meine wichtigsten Lerninhalte?
 - Was will ich umsetzen?
 - Welche Schwierigkeiten erwarte ich, und wie will ich damit umgehen?
 - Benötige ich Unterstützung? Von wem?
 - Wann will ich eine Bilanz ziehen?

Methoden:

Kurze Impulsreferate, die Einzel-, Klein- und Großgruppen Arbeit, Verhaltensdemonstrationen, Fallarbeit, Reflexion von Praxissituationen und zahlreiche praktische Übungen

Zielgruppe:

Führungskräfte, Mitarbeiter*innen in Arbeitsfeldern mit schwierigen Kunden*innen

Dauer: 2 Tage

Der betriebliche Nutzen des Seminars:

- Wir werden sensibilisiert für die Situation schwieriger Kunden
- Wir können und in der Gesprächssituation noch professioneller verhalten
- Wir bauen unser Verhaltensrepertoires für schwierige Gesprächssituationen aus

*Neues Wissen • Erfolge gezielt planen • Hoher Erlebniswert • Noch erfolgreicher werden
Zahlreiche Übungsmöglichkeiten • Mit Freude lernen • Persönliche Weiterentwicklung
Sofortige Anwendbarkeit • Unmittelbarer Nutzen • Direkter Praxis Bezug*