

# Jüdefeld-Seminare

SEMINARE FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE DER WIRTSCHAFT UND VERWALTUNG

*NEUE HORIZONTE!*

seit 1991

## Konflikte im Vertrieb erfolgreich managen- und für den Vertriebs Erfolg nutzen

### Seminarziele:

Kunden:

- die uns schlecht behandeln
- die unfreundlich sind
- die uns für Situationen verantwortlich machen, für die wir gar nicht Ansprechpartner\*in sind
- die uns unfreundlich Absagen
- die uns „zur Minna machen“
- die uns ratlos zurücklassen.

Das Seminar vermittelt bewährte Hilfen und praktische Anregungen um Konfliktsituationen in der Vertriebspraxis befriedigend lösen zu können. Die Teilnehmer\*innen setzen sich mit den Grundlagen der Konfliktentstehung auseinander. Sie werden mit den wichtigsten Konfliktlösungstechniken bekanntgemacht. In zahlreichen Übungen werden konstruktive Möglichkeiten der Konfliktlösung anhand praktischer Beispiele trainiert.

Die Teilnehmenden nutzen die über 30-jährige Erfahrung der [Jüdefeld-Seminare](#) im Vertrieb.

Das Seminar ist rein praxisorientiert und besteht aus einer Vielzahl praktischer Übungen!

### Seminarinhalte:

1. **Verstehen.** Warum sind Kunden\*innen schwierig?
2. **Wichtig!** Wir reflektieren unsere persönliche Einstellung zu Konflikten und schwierigen Kunden\*innen
3. **Selber positiv bleiben!** Wir erleben Grundlagen des positiven Denkens und eigener positiver Einstimmung vor und während eines schwierigen (unangenehmen) Kundengesprächs

*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 1991

2.

### 4. **Unsere Chance!** Kommunikative Grundlagen zur erfolgreichen Gestaltung von Gesprächssituationen mit schwierigen Kunden\*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. **Hilfreicher Standortwechsel:** Blickwinkel und Motivation der Anderen Bearbeitung von Beispielen aus der Praxis der Teilnehmer\*innen

### 6. **Professionelles Konfliktmanagement**

A. Input: Hilfreich zu wissen: Die häufigsten Ursachen für Konflikte

B. Professionell und deeskalierend mit Struktur. Die Merkmale eines professionellen konfliktlösenden Kundengesprächs

### 7. **Nicht unterschätzen!** Durch positive Körpersprache deeskalieren

### 8. **Wenn es ernst wird!** Wie gehen wir mit aggressiven Gesprächspartner\*innen um? Bearbeitung von Fallbeispielen

### 9. **Eine besondere Situation.** Wie sollten wir uns am Telefon gegenüber schwierigen Kunden\*innen verhalten?

### 10. **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 Kunden\*innen argumentieren – praktische Übungen

### 11. **Vieles ist möglich.** Weitere Themen nach Wunsch der Teilnehmenden

### 12. **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?

*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 1991

3.

**Methoden:** Kurze Inputs, Einzel-, Paar- und Großgruppen Arbeit, Bearbeitung von Praxissituationen, Verhaltensdemonstrationen durch den Trainer, Diskussion und Erfahrungsaustausch

**Zielgruppe:** Mitarbeiter\*innen aus dem Vertrieb, die Konfliktsituationen mit Kunden\*innen positiv bewältigen wollen

**Dauer:** 1 Tag

**Der betriebliche Nutzen dieses Seminars:**

- Wir werden sensibilisiert für die Situation schwieriger Kunden
- Wir können uns in der Konfliktsituation noch professioneller verhalten
- Wir bauen unser Verhaltensrepertoire für schwierige Gesprächssituationen aus
- Wir können gezielt deeskalierende Gesprächstechniken einsetzen
- Wir lernen Konflikte für das Vertriebsergebnis zu nutzen

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