

# Schwierige Kundengespräche souverän meistern

WEKA Business Media AG



Donnerstag, 29. August 2024 in  
Zürich

## Durch geschickte Formulierungen den Gesprächsverlauf lenken

Echte Professionalität beginnt erst beim Umgang mit schwierigen Kunden wie zum Beispiel Besserwissern, Nörglern, Querulanten und dergleichen. An diesem Seminar lernen Sie, selbst in hitzigen Kundengesprächen die Ruhe zu bewahren und können so mit der richtigen Gesprächstechnik, Wortwahl und Tonalität ein emotional geführtes Gespräch wieder auf die Sachebene führen. Sorgen Sie mit einem exzellenten Kundenservice dafür, dass die

Kundenbindung nach schwierigen Gesprächssituationen noch mehr gefestigt wird.

**CHF 890.00**

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Zusätzliche Infos zur Veranstaltung

### Zertifikat/Bestätigung

Teilnahmebestätigung

### Referenten



René Hübscher

### Veranstalter

[WEKA Business Media AG](#)

### Telefon bei Fragen

044 586 86 37

## Beschreibung

### Ihr Praxis-Nutzen

- Sie optimieren Ihren eigenen Gesprächsstil und erweitern Ihren Handlungsspielraum durch effektive Gesprächstechniken.
- Sie trainieren praxisnah den Umgang mit schwierigen Kunden und gewinnen so mehr Sicherheit.
- Sie können mit der richtigen Wortwahl und Tonalität im telefonischen oder persönlichen Kontakt glaubwürdig kommunizieren und reagieren auch dann souverän, wenn sich der Kunde im Ton vergreift.
- Sie können spezifische Kundensituationen im Training einbringen, damit Sie zukünftig noch flexibler, bewusster und zielorientierter im Berufsalltag reagieren können.

### Inhalte des Seminars

#### Welche Kunden sind für Sie „schwierig“?

- Unterschiedliche Kundentypen kennen und definieren.

#### Kommunikation in konfliktreichen Situationen

- Mit dem richtigen Kommunikationswerkzeug auf Kunden eingehen
- Durch geschickte Formulierungen den Gesprächsverlauf lenken

#### Reklamationsbehandlung

- 5 Schritte einer professionellen Reklamationsbehandlung  
Glaubwürdige und kompetente Gesprächsführung

#### Kundenorientierung konkret

- Umgang mit emotionalen und verärgerten Kunden
- Umgang mit anspruchsvollen und uneinsichtigen Kunden
- Umgang mit Besserwissern und Nörglern
- Umgang mit provokativen, arroganten und drohenden Kunden
- Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden

#### Verhaltenstipps in schwierigen Situationen

- Mit Ruhe und Gelassenheit hitzige Situationen deeskalieren
- Rhetorik für ein NEIN
- Wirksame Gegenstrategien bei nervigen Personen
- Regeln für eine positive Gesprächsführung und Kundenbindung

#### Anti-Ärger-Strategie

- Emotionen im Griff behalten und handlungsfähig bleiben

## Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Verkauf, Kundendienst/Kundenservice und Kundenbetreuung sowie an alle Interessierten, die ihre soziale und fachliche Kompetenz im Umgang mit „schwierigen“ Kunden erweitern wollen.

## Das ist inbegriffen

Der Seminarpreis versteht sich inklusive Mittagessen, Getränke, Pausenverpflegung, Seminarunterlagen und Zertifikat.

[Mehr Informationen und Anmeldung](#)

## Buchungsbedingungen

### AGB für Praxis-Seminare und Fachkongresse

#### Anmeldefristen/Teilnehmerzahl

Die Teilnehmerzahl pro Seminartag ist begrenzt um Ihre optimale Betreuung zu gewährleisten. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

#### Abmeldungen/Verschiebungen/Fernbleiben

Abmeldungen sind bis 30 Tage vor dem jeweiligen Seminartermin ohne Kostenfolgen möglich. Bei Abmeldungen bis 14 Tage vor dem Seminartermin wird eine Bearbeitungspauschale von 50% der Teilnahmegebühr fällig. Bei späterer Abmeldung oder Fernbleiben ist – unabhängig vom Verhinderungsgrund – die ganze Teilnahmegebühr geschuldet. In diesem Fall wird der angemeldeten Person die Semindokumentation per Post zugestellt.

#### Umbuchungen

Sie können bis 30 Tage vor dem jeweiligen Seminartermin ohne Kostenfolgen umbuchen. Bei Umbuchungen bis 14 Tage vor Seminarbeginn wird eine Bearbeitungspauschale von 30%, bei späterer Umbuchung 50% der Teilnahmegebühr fällig.

#### Ersatzteilnehmer

Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer.

#### Preis und Rechnungsstellung

Im Seminarpreis inbegriffen sind die Seminarunterlagen, Getränke, Mittagessen (nur bei ganztägigen Seminaren), Pausenverpflegung sowie ein Zertifikat. Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel nach Ihrer Anmeldung und ist sofort fällig. Unsere Veranstaltungen sind grundsätzlich mehrwertsteuerpflichtig.

#### Durchführung

Programmänderungen oder Umbuchungen aufgrund Unterbesetzung behält sich der Veranstalter vor.

#### Lehrgang

Für die einzelnen Module gelten die oben genannten Teilnahmebedingungen. Der Abbruch eines Lehrgangs wird individuell mit dem Veranstalter besprochen.