Schwierige Kundengespräche souverän meistern

WEKA Business Media AG

Donnerstag, 28. August 2025 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 Gesprächsituationen 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 Gesprächsführungsstil 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 Seminardokumentation 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.