

Kommunikation | Training | Produktnummer: 09350

Direkt zur Veranstaltung unter diesem Link: www.oabund.de/09350

Gedruckt am 19.09.2024 um 18:40 Uhr.

Kommunikation mit schwierigen Kundinnen und Kunden

Kritische Situationen gewinnen. Fallbeispiele und Übungen. Die Gesprächsführung übernehmen und behalten. Die Bedeutung emotionaler Kompetenz.

Das Training richtet sich an Personen mit intensiven Kundenkontakten und an Führungskräfte, die Kundenbeziehungen gestalten.

Emotionen prägen Gedanken. Fühlt sich die Kundin oder der Kunde ungerecht behandelt oder ist er einfach gestresst? Nur wer das versteht, kann angemessen reagieren. Wer gut die Gefühlslage anderer lesen und interpretieren kann, findet leichter Wege, um mit schwierigen Kunden zurecht zu kommen. Es ist enorm wichtig, den richtigen Ton zu treffen. Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben Kontakte mit Kunden, die sich auf das Ansehen des Unternehmens auswirken.

Alle sollten bestrebt sein auch in besonderen Situationen besonnen und angemessen zu reagieren. Dieses Seminar hilft Ihnen schwierige Situationen mit Kundinnen oder Kunden erfolgreicher zu meistern. Es geht nicht darum sie zu ändern oder zu erziehen, sondern angemessen auf ihre Persönlichkeiten zu reagieren. Kommunikation kann mit manchen Personen eine Qual sein. Wichtige Strategien, um den Stress zu verringern, sind unter anderem der Umgang mit den eigenen Emotionen, Techniken der Selbstbehauptung, das Setzen von Grenzen.

Programm

Die Bedeutung emotionaler Kompetenz

- Emotionen beeinflussen Gedanken.
- Wahrnehmung, Interpretation und Regulierung von Gefühlen.
- Verständnis für Aufregung entwickeln.

Erkennen von Persönlichkeitstypen

- Selbst- und Fremdwahrnehmung.
- Auswirkungen auf die Kommunikation.

Mit Gesprächstechniken die Regie übernehmen

- Zuhören und Fragen.
- Körpersprache.

- Aktives Zuhören.
- Geschickt antworten.
- Ich-Aussagen.

Kundentypen

- Nörgler und Miesmacher.
- Emotionale Personen.
- Unentschlossene Personen.
- Hartnäckige Personen.
- Leidende und Gestresste.
- Dauerredner und Quasselstrippen.

Schwierige Gespräche und Telefonate

- Wütende Personen.
- Beleidigende Personen.

Vortragende

Dr. Hans-Peter Obladen ist Sozialwissenschaftler mit den Schwerpunkten Umweltpolitik, Erwachsenenbildung und Sozialpsychologie sowie Betriebswirtschaft. Heute ist er Geschäftsführer der Akademie Dr. Obladen GmbH, der AKT Akademie für Kommunalfahrzeugtechnik GmbH und der apm³ GmbH (Berlin).



Starttermine und Details

 1 Termin

Tage & Uhrzeit

Ort: Online

Termin & Stadt

18.11.2024

Online

Teilnahmegebühr

Gebühr Online: 390 € zzgl. MwSt.

Anmeldung

Online-Anmeldung:

Besuchen Sie unsere Webseite unter www.oabund.de/09350, um sich für unser Weiterbildungsangebot anzumelden. Die Anmeldung ist unkompliziert und schnell durchführbar.

Kontakt per E-Mail:

Falls Sie weitere Informationen benötigen oder sich direkt anmelden möchten, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an: info@obladen-akademien.de

Bitte geben Sie dabei den Namen des Teilnehmers, die vollständige Rechnungsadresse inklusive Telefonnummer und E-Mail-Adresse an.

Häufig gestellte Fragen (FAQ):

Antworten auf häufig gestellte Fragen rund um unsere Weiterbildungsangebote finden Sie in unserem FAQ-Bereich unter: www.obladen-akademien.de/faq

Teilnahmebedingungen:

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen sind online auf unserer Webseite einsehbar: www.obladen-akademien.de/agb

Datenschutzbestimmungen:

Wir legen großen Wert auf den Schutz Ihrer Daten. Unsere vollständigen Datenschutzbestimmungen können Sie unter www.obladen-akademien.de/datenschutzerklaerung nachlesen.