



UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN (ONLINE)

Ziel und Nutzen

Telefonate oder persönliche Gespräche mit enttäuschten und unfreundlichen Kunden sind eine große Herausforderung. Es gilt, auch in konfliktreichen Gesprächen freundlich zu bleiben und eine angemessene Lösung zu finden. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen praxisnahe Tipps und Tools, um professionell mit unzufriedenen Kunden umzugehen. Anhand von Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag erarbeiten wir gemeinsam Handlungsoptionen und neue Lösungswege für einen souveränen und professionellen Umgang mit schwierigen Kunden.

Inhalte

- Umgang mit schwierigen Kunden
- Kundenwünsche erfragen und verstehen
- Spannungsfelder und Stresspotenziale rechtzeitig erkennen
- positive Impulse und geschickte Formulierungen
- Fallbeispiele aus verschiedenen Branchen – bringen Sie gern Ihre Beispiele mit
- lösungs- und abschlussorientierte Gesprächsführung

Voraussetzung

Mac, Windows PC oder mobiles Endgerät mit Audio und stabiler Internetleitung

**Start der
Online-Schulung:**
1.4.2025

Folgetermine:
3.4.2025
8.4.2025

Beginn je Termin:
14:00 Uhr

Ende:
ca. 16:30 Uhr

Referent

IBB Akademie

Dauer und Ablauf

9 x 45 Min. an 3 Terminen, Onlinekurs

Zielgruppe

Mitarbeiter im telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt

Teilnehmergebühren

Kunden der WIEDEMANN-Gruppe
LSH-Mitglieder

299,00 € zzgl. MwSt.
259,00 € zzgl. MwSt.

Veranstalter

LSH-Akademie

Anmeldung

www.lsh.de/aktuelles/termine-und-veranstaltungen
oder direkt über den QR-Code:

