



## UMGANG MIT SCHWIERIGEN KUNDEN (ONLINE)

### Ziel und Nutzen

Telefonate oder persönliche Gespräche mit verärgerten 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

- stabile Internetverbindung
- Eine LAN-Verbindung ist einer WLAN-Verbindung vorzuziehen, da sie grundsätzlich stabiler ist – möglich ist natürlich beides.
- PC, Laptop oder Tablet mit Webcam und Mikrofon

### Referent

Thomas Jordine, IBB Akademie

### Zielgruppe

Mitarbeiter im telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt

### Dauer und Ablauf

9 x 45 min. an 3 Terminen, Onlinekurs

### Teilnehmergebühren

WIEDEMANN Kunden  
LSH-Mitglieder

**Start Runde 1 der  
Online-Schulung:  
5.5.2026**

**Folgetermine:  
7.5.2026  
12.5.2026**

**Start Runde 2 der  
Online-Schulung:  
3.11.2026**

**Folgetermine:  
5.11.2026  
10.11.2026**

**Beginn je Termin:  
14:00 Uhr  
Ende: ca. 16:30 Uhr**

**329,00 € zzgl. MwSt.  
299,00 € zzgl. MwSt.**

**Veranstalter**  
LSH-Akademie

### Anmeldung

[www.lsh.de/aktuelles/termine-und-veranstaltungen](http://www.lsh.de/aktuelles/termine-und-veranstaltungen)  
oder direkt über den QR-Code:

