

VKU-Infotag / 06.05.2020 / 09:00 - 17:00 Uhr / Leipzig

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

VERANSTALTUNGSORT

pentahotel Leipzig

Großer Brockhaus 3
04103 Leipzig Sachsen
Deutschland

PROGRAMM



Kundenerwartungen und die persönliche Einstellung

- Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
 - Kompromiss versus Konsens
 - Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen
 - Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen
-



Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern

- Die Sachlage verstehen
 - Feedback als Chance sehen
 - Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion
 - Checkliste: Professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt
-



Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag

- Darauf kommt es an: Persönliches und professionelles Vertrauen aufbauen
 - Die ungeteilte Aufmerksamkeit: Aktives Zuhören – Wie geht das?
 - Die Kunst des richtigen Fragens: Fragetechniken professionell anwenden
 - Lob und Anerkennung gekonnt einsetzen
 - Checkliste: Positive Sprache
-



Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken

- Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung
 - Körpersprache lesen und gezielt einsetzen
 - Mikroexpressionen: Mimik richtig deuten und versteckte Gefühle sowie Bedürfnisse erkennen
 - Checkliste: Positive Körpersprache
-



Menschenkenntnis - Psychologische Tricks für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren

- Der Choleriker
 - Der Sanguiniker
 - Der Phlegmatiker
 - Der Melancholiker
-

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 17.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/live-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden>.