

## Mit schwierigen Kunden umgehen ✓

Das Seminar befasst sich mit den Chancen und Risiken in der Kommunikation mit dem Kunden und beleuchtet verschiedene Kundentypen und wie man mit ihnen umgeht. Erleben Sie, wie schwierige Kunden ihr Unternehmen weiterbringen können.

### Ziele

Die Teilnehmenden lernen, mit schwierigen Kunden umzugehen. Sie kennen verschiedene Kundentypen und können sich auf sie einstellen und ruhig und souverän reagieren. Es werden Techniken, Tricks und rhetorische Mittel vermittelt, um schwierige Kundengespräche zu einem positiven Ergebnis zu führen und Reklamationen in ein positives Kundenerlebnis umzuwandeln.

### Inhalte

Was ist guter Kundenservice?

Kundenerwartungen – realistisch vs. utopisch

Kundentypen – Was verrät der Stil des Kunden?

Konflikte im Kundenkontakt – Strategien um Eskalation zu vermeiden

Reklamationen ernst nehmen – Der Kunde als Ressource auf dem Weg zur Verbesserung

Der "Fauxpas" als Chance – überraschen sie ihre Kunden!

### Methoden

Kurzvorträge, Praxisbeispiele. Diskussionen  
Einzel- und Gruppenarbeiten

### Details

Dauer: 2 Tage intensiv

Preis: auf Anfrage\*

Ort: Das Seminar kann schweizweit angeboten werden

Inhouse-Training: möglich, Pauschalpreis auf Anfrage

Sprachen: Das Seminar kann in Deutsch oder Englisch durchgeführt werden

\*Das Angebot beinhaltet eine Transferüberprüfung 4 Wochen nach Abschluss des Seminars. Diese findet in Form einer Telefonsitzung statt (1 Std.)