



Schwierige Kundengespräche souverän meistern

Durch geschickte Formulierungen den Gesprächsverlauf lenken

Echte Professionalität beginnt erst beim Umgang mit schwierigen Kunden wie zum Beispiel Besserwissern, Nörglern, Querulanten und dergleichen. An diesem Seminar lernen Sie, selbst in hitzigen Kundengesprächen die Ruhe zu bewahren und können so mit der richtigen Gesprächstechnik, Wortwahl und Tonalität ein emotional geführtes Gespräch wieder auf die Sachebene führen. Sorgen Sie mit einem exzellenten Kundenservice dafür, dass die Kundenbindung nach schwierigen Gesprächssituationen noch mehr gefestigt wird.

Nächste Durchführungen

Mittwoch, 3. Februar 2027 in Zürich

Donnerstag, 23. September 2027 in Zürich

Beschreibung

Ihr Praxis-Nutzen

- Sie optimieren Ihren eigenen Gesprächsführungsstil und erweitern Ihren Handlungsspielraum durch effektive Gesprächstechniken.
- Sie trainieren praxisnah den Umgang mit schwierigen Kunden und gewinnen so mehr Sicherheit.
- Sie können mit der richtigen Wortwahl und Tonalität im telefonischen oder persönlichen Kontakt glaubwürdig kommunizieren und reagieren auch dann souverän, wenn sich der Kunde im Ton vergreift.
- Sie können spezifische Kundensituationen im Training einbringen, damit Sie zukünftig noch flexibler, bewusster und zielorientierter im Berufsalltag reagieren können.

Inhalte des Seminars

Welche Kunden sind für Sie „schwierig“?

- Unterschiedliche Kundentypen kennen und definieren.

Kommunikation in konfliktreichen Situationen

- Mit dem richtigen Kommunikationswerkzeug auf Kunden eingehen
- Durch geschickte Formulierungen den Gesprächsverlauf lenken

Reklamationsbehandlung

- 5 Schritte einer professionellen Reklamationsbehandlung
- Glaubwürdige und kompetente Gesprächsführung

Kundenorientierung konkret

- Umgang mit emotionalen und verärgerten Kunden
- Umgang mit anspruchsvollen und uneinsichtigen Kunden
- Umgang mit Besserwissern und Nörglern

Details

Bestätigung/Zertifikat

Teilnahmebestätigung

Typ

WEKA-Seminar **1 Tag**, von 9.00 bis 16.30 Uhr (Welcome-Kaffee ab 8.30 Uhr)

Veranstalter

WEKA Business Media AG

Inbegriffen

Digitale Dokumentation, Mittagessen, Pausenverpflegung

Zielgruppe

Kundendienst-Mitarbeitende, Verkäufer

Referent/innen

René Hübscher

Veranstaltungsort

Zentrum für Weiterbildung,
Schaffhauserstrasse 228, 8057 Zürich
([Lageplan/Routenplaner](#))

Preis

CHF 890.00

- Umgang mit provokativen, arroganten und drohenden Kunden
- Grenzen der Toleranz gegenüber aggressiven Kunden

Verhaltenstipps in schwierigen Situationen

- Mit Ruhe und Gelassenheit hitzige Situationen deeskalieren
- Rhetorik für ein NEIN
- Wirksame Gegenstrategien bei nervigen Personen
- Regeln für eine positive Gesprächsführung und Kundenbindung

Anti-Ärger-Strategie

- Emotionen im Griff behalten und handlungsfähig bleiben

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus den Bereichen Verkauf, Kundendienst/Kundenservice und Kundenbetreuung sowie an alle Interessierten, die ihre soziale und fachliche Kompetenz im Umgang mit „schwierigen“ Kunden erweitern wollen.

Das ist inbegriffen

Der Seminarpreis versteht sich inklusive Mittagessen, Getränke, Pausenverpflegung, Seminarunterlagen und Zertifikat.

Anmeldung

Melden Sie sich jetzt schnell und einfach an auf: <https://www.seminar-portal.ch/schwierige-kundengespraech-souveran-meistern.html>

