Mentale Stärke im Kundengespräch behalten

Assistenz und Officemanagement | Persönliche Kompetenzen und Kommunikation | Vertrieb und Verkauf

Aggressive Kunden und Kundinnen im Handel und bei Behörden sind kein neues Phänomen. Doch in der aktuellen Lage berichten viele Mitarbeitende von einer Verschärfung der Situation.
In diesem Seminar geht es darum zu erkennen, was hinter dem Verhalten steckt und wie Sie professionell damit umgehen.

Inhalte:

- **Kund:innen und ihre Erwartungen**
  – Das professionelle Auftreten – Was erwarten Kund:innen heute?
  – Kommunikationsregeln kennen und beherrschen
  – Basismotive der Kund:innen erkennen und darauf eingehen
  – Kundentypen und ihre unterschiedlichen Erwartungen
  – Gesprächsführung im Kundenkontakt
  – Körpersprache lesen und einsetzen
  – Die eigene Ausdrucksstärke ausbauen
- **Der Umgang in schwierigen Gesprächssituationen**
  – Was, wenn ich auf die Erwartungen nicht eingehen kann?
  – Umgang mit Beleidigungen und Aggressionen
  – Wie lassen sich schlechte Nachrichten überbringen?
  – Der Umgang bei Beschwerden
  – Souverän argumentieren unter Stress
- **Die eigene mentale Stärke behalten**
  – Umgang mit negativen Emotionen
  – Abgrenzungstechniken kennen und üben
  – Das 1 x 1 der schnellen Entspannung kennen und einsetzen

Methoden:

Impulsvortrag, praktische Übungen, Gruppen- und Einzelübungen

Kurs-ID:

TP-0246

Zielgruppe:

Mitarbeiter:innen

Verein für Sozialpolitik, Bildung
und Berufsförderung e. V.
– Akademie der Wirtschaft –
Karthäuserstraße 23
34117 Kassel
Telefon 0561 1091-53

Zu unseren Inhouse-Seminaren