

Training

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Kunden dauerhaft binden.

Gesprächsführung übernehmen.

Kritische Situationen gewinnen.

6. und 7. April 2017

Tag 1: 11:00 - 17:00 Uhr

Tag 2: 9:00 - 15:00 Uhr

Mercure Hotel Mannheim am Rathaus

F 7, 5-13

68159 Mannheim



Dr. Hans-Peter Obladen

ist Sozialwissenschaftler mit den Schwerpunkten Umweltpolitik, Erwachsenenbildung und Sozialpsychologie sowie Betriebswirtschaft. Er verfügt über berufliche Erfahrungen

in der Abfallwirtschaft und im Bildungsbereich als Trainer und Entwickler von Seminaren. Als Berater war er für den Zeitmanagementspezialisten Time/system Deutschland tätig. Heute ist er Geschäftsführer der Akademie Dr. Obladen GmbH, der AKT Akademie für Kommunalfahrzeugtechnik GmbH und der apm³ GmbH (Berlin).

Teilnehmer

Das Training richtet sich an Personen mit intensiven Kundenkontakten und an Führungskräfte, die Kundenbeziehungen gestalten.

Nutzen

Stabile Kundenbeziehungen sind für jedes Unternehmen von elementarer Bedeutung. Viele Mitarbeiter haben Kontakte mit Kunden, die sich auf das Ansehen des Unternehmens auswirken. Je schärfer der Wettbewerb wird, umso wichtiger wird die professionelle Betreuung der Kunden. Die Weisheit, dass die Kunden die wichtigsten Personen im Unternehmen sind, ist leicht daher gesagt. Sehr viel schwieriger ist es, das Unternehmen so auszurichten, dass die Kunden von den Leistungen absolut begeistert sind.

Alle Mitarbeiter sollten bestrebt sein, die Kundenerwartungen zu übertreffen. Dieses Training hilft Ihnen schwierige Situationen mit Kunden erfolgreich zu meistern. Es geht nicht darum den Kunden zu ändern oder zu erziehen, sondern angemessen auf seine Persönlichkeit zu reagieren. Kommunikation kann mit manchen Kunden durchaus eine Qual sein. Wichtige Strategien, um den Stress zu verringern, sind unter anderem der Umgang mit den eigenen Emotionen, Techniken der Selbstbehauptung, das Setzen von Grenzen.

6. und 7. April 2017 in Mannheim

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Einführung in das Thema: Warum Kundenorientierung?

- o Augenblicke der Wahrheit.
- o Wüßer ärgern sich Kunden?
- o Jeder Kundenkontakt eine Chance.

Kundenbindung

- o Bezugspunkte.
- o Kundenerwartungen und -zufriedenheit.

Gespräche führen

- o Zuhören und Fragen.
- o Körpersprache.
- o Aktives Zuhören.
- o Geschickt antworten.
- o Ich-Aussagen.

Erkennen von Persönlichkeitstypen

- o Selbst- und Fremdwahrnehmung .
- o Auswirkungen auf die Kommunikation.

Kundentypen

- o Emotionale Kunden.
- o Unentschlossene Kunden.
- o Dauerredner und Quasselstrippen.
- o Hartnäckige Kunden.
- o Nörgler und Miesmacher.
- o Leidende und Gestresste.

Schwierige Gespräche und Telefonate

- o Wütende Kunden.
- o Beleidigende Kunden.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jeder Teilnehmer muss sich schriftlich per Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Teilnehmerzahl ist bei vielen Veranstaltungen begrenzt. Sollten mehr Anmeldungen eingehen, als Plätze verfügbar sind, entscheidet die Reihenfolge des Eingangs. Ihre Anmeldebestätigung mit ausführlichen Informationen auch zum Veranstaltungsort erhalten Sie wenige Tage später. Mit der Anmeldung erkennen Sie diese Teilnahmebedingungen verbindlich an. Hotels können wir für Sie leider nicht reservieren. Sie erhalten aber mit der Anmeldebestätigung Hotелеmpfehlungen.

Im Leistungsumfang sind ein Teilnehmerhandbuch sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte des Teilnehmerhandbuchs liegen bei uns bzw. bei den Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Teilnehmerunterlagen auf. Sollten Sie dies nicht wünschen, müssen Sie uns dies bei Ihrer Anmeldung mitteilen. Die Rechnung erhalten Sie zeitnah zum Veranstaltungsdatum. Bitte überweisen Sie die Gebühr zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer nach Erhalt der Rechnung innerhalb von zwei Wochen ohne Abzug.

Bis zwei Wochen vor der Veranstaltung können Sie Ihre Anmeldung kostenfrei zurückziehen. Jede Abmeldung muss bei uns in schriftlicher Form eingehen. Bis drei Werkstage vorher berechnen wir Ihnen eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50 €. Nach dieser Frist ist die volle Gebühr gemäß Rechnung zu bezahlen. Jederzeit können Sie eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen. Sofern Sie nicht ausdrücklich widersprechen, erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie per E-Mail über Veranstaltungen mit demselben oder ähnlichen Themenschwerpunkt informieren.

In besonderen Situationen behalten wir uns vor, geringfügig den Programmablauf zu ändern oder einen Ersatzreferenten zu stellen. Dies berechtigt nicht zum Rücktritt von der Anmeldung. Müssen wir eine Veranstaltung zeitlich oder räumlich verlegen oder ganz absagen, benachrichtigen wir Sie sofort. Sie erhalten bereits bezahlte Teilnahmegebühren zurückerstattet. Denken Sie bitte daran, auch Ihre Hotelreservierung zu stornieren. Die Haftung beschränkt sich grundsätzlich nur auf die Höhe der Teilnahmegebühr, sofern wir die Absage nicht grob fahrlässig verschulden.

Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

620,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift