

## Training

# Kommunikation mit schwierigen Kunden

Die Bedeutung emotionaler Kompetenz.

Die Gesprächsführung übernehmen und behalten.

Kritische Situationen gewinnen. Fallbeispiele und Übungen.

**27. Juni 2018**

**9:00 bis 17:00 Uhr**

Best Western Plus Delta Parkhotel

Keplerstraße 24

**68165 Mannheim**

(In Nähe des Hauptbahnhofs)



### **Dr. Hans-Peter Obladen**

ist Sozialwissenschaftler mit den Schwerpunkten Umweltpolitik, Erwachsenenbildung und Sozialpsychologie sowie Be-

triebswirtschaft. 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 apm<sup>3</sup> GmbH (Berlin).

### **Teilnehmer**

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

### **Nutzen**

Emotionen prägen Gedanken. Fühlt sich der Kunde ungerecht behandelt oder ist er einfach gestresst? Nur wer das versteht, kann angemessen reagieren. Wer gut die Gefühlslage anderer lesen und interpretieren kann, findet leichter Wege, um mit schwierigen Kunden zurecht zu kommen. Es ist enorm wichtig, den richtigen Ton zu treffen. Viele Mitarbeiter haben Kontakte mit Kunden, die sich auf das Ansehen des Unternehmens auswirken.

Alle Mitarbeiter sollten bestrebt sein auch in besonderen Situationen besonnen und angemessen zu reagieren. Dieses Training hilft Ihnen schwierige Situationen mit Kunden erfolgreicher 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.

27. Juni 2018 in Mannheim

## Kommunikation mit schwierigen Kunden

### Die Bedeutung emotionaler Kompetenz

- o Emotionen beeinflussen Gedanken.
- o Wahrnehmung, Interpretation und Regulierung von Gefühlen.
- o Verständnis für Aufregung entwickeln.

### Erkennen von Persönlichkeitstypen

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

### Mit Gesprächstechniken die Regie übernehmen

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

### 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 Werktagen 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.

420,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift