

Online-Training

# Kommunikation mit schwierigen Kundinnen und Kunden

Kritische Situationen gewinnen. Fallbeispiele und Übungen.

Die Gesprächsführung übernehmen und behalten.

Die Bedeutung emotionaler Kompetenz.

Lernen am Arbeitsplatz im Büro oder im Home-Office

13. März 2023

9:00 bis 16:00 Uhr

## Online-Training



**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 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 die Kundin oder 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 sollten bestrebt sein auch in besonderen Situationen besonnen und angemessen zu reagieren. Dieses Training hilft Ihnen schwierige Situationen mit Kundinnen und Kunden erfolgreicher zu meistern. Es geht nicht darum sie zu ändern oder zu erziehen, sondern angemessen auf seine Persönlichkeit zu reagieren. Kommunikation kann mit manchen Personen 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.

Für das Online-Seminar stellen wir eine technische Umgebung bereit, in der sich alle Personen zumindest hören und abhängig von der Verfügbarkeit einer Webcam auch sehen können. Das komplette Seminar findet im Internet statt. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Nur so ist ein nutzbringender Erfahrungsaustausch möglich.

Online-Training am 13. März 2023

## Schwierige Kundinnen und Kunden

### Die Bedeutung emotionaler Kompetenz

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

### Erkennen von Persönlichkeitstypen

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

### Mit Gesprächstechniken die Regie übernehmen

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

### Kundentypen

- Nörgler und Miesmacher.
- Emotionale Personen.
- Unentschlossene Personen.
- Hartnäckige Personen.
- Leidende und Gestresste.
- Dauerredner und Quasselstricken.

### Schwierige Gespräche und Telefonate

- Wütende Personen.
- Beleidigende Personen.

### Anmeldung

Preis zzgl. MwSt.

380,00 €

Firma

Abteilung

Vorname und Name

Funktion

Straße

Postleitzahl und Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift

### Allgemeine Geschäftsbedingungen

Jede teilnehmende Person muss sich schriftlich per Internetformular, Brief, Fax oder Mail anmelden. Die Personenanzahl 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 Hotelempfehlungen.

Im Leistungsumfang sind digitale oder ausgedruckte Unterlagen sowie Pausengetränke und bei vollen Veranstaltungstagen ein Mittagessen oder ein Imbiss enthalten. Die Urheberrechte der Unterlagen liegen bei uns bzw. bei den Referentinnen und Referenten. Die Unterlagen dürfen weder nachgedruckt noch vervielfältigt werden. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung stimmen Sie zu, dass während der Veranstaltung Bild- und Filmaufnahmen erstellt werden, die danach zur Bewerbung und Berichterstattung verwendet werden dürfen. Die Angaben zu Ihrer Person und den Namen Ihres Unternehmens nehmen wir in eine Liste für die Unterlagen 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 Werktage 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 Ersatzperson 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 eine Ersatzreferentin bzw. 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.

Akademie Dr. Obladen GmbH

Katharinenstraße 8  
D-10711 Berlin

info@obladen.de  
www.obladen.de

info@kommunalwirtschaft.eu  
www.kommunalwirtschaft.eu