

Schwierige Kunden, na und?

Ein Kunde beschwert sich erregt und macht Ihnen Vorwürfe oder beleidigt Sie sogar. Sie sind sprachlos, aber abends fällt Ihnen ein, was Sie hätten sagen können. Kennen Sie das? Manche Kunden fordern uns leider mehr als uns lieb ist. Dabei stecken gerade in der geschickten und effizienten Bearbeitung dieser besonderen Situationen große Chancen zur Kundenbindung.

Die Balance zwischen Kooperation und Konfrontation mit dem Kunden zu halten, ist eine herausfordernde Aufgabe. Was darf ich sagen, wie reagiere ich in emotionalen Situationen, darf ich Grenzen setzen und wie bleibe ich ruhig und besonnen dabei? Das sind Themen in diesem Seminar.

Zielgruppe:

Mitarbeiter, die mehr Sicherheit in schwierigen Gesprächen mit Kunden gewinnen möchten.

Ihr Nutzen:

Sie gewinnen Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen.

Sie reagieren gelassener im Kontakt mit erregten Kunden.

Sie üben, auf persönliche Angriffe souverän zu reagieren.

Inhalte:

- Souverän auftreten: Wodurch wir auf andere wirken
- Die innere Haltung: Gelassenheit und professionelle Freundlichkeit auch in unangenehmen Situationen
- Die wichtigsten Beschwerdearten
- „Das kann gar nicht sein...“ Umgang mit Kundenbeschwerden
- Auf Killerphrasen und verbale Angriffe gekonnt antworten
- Souveränes Reagieren in schwierigen Situationen
- Praktische Übungen

Dauer:

1 Tag