

Schwierige Kunden - heikle Situationen - große Chancen

FKSC

Inhalte

- Kunden als "Typen" erkennen und sich auf diese Typen einstellen
- Welcher Typ bin ich selbst und wie komme ich mit den wichtigsten Kundentypen am besten zurecht
- Durch Kombinieren von Körpersprache und Sprache den Druck aus einem Gespräch nehmen
- Stress durch heikle Situationen - von Tunnelblicken und Opferrollen
- Tipps und Hinweise, wie Sie eigenen Stress reduzieren können
- Das Interesse eines emotional geladenen Gesprächspartners für die eigene Sicht der Dinge wecken können - Gesprächsbereitschaft herstellen können
- Die negative Energie eines Gesprächspartners lenken - in die für Sie günstigste Richtung
- Gesprächswerkzeuge kennenlernen und einüben, die Ihnen eine Gesprächslenkung ermöglichen
- Wie Sie Ihren Vorschlag logisch und attraktiv erscheinen lassen können
- Mit einem schwierigen Kunden respektvoll oder gar dankbar umgehen
- Austausch im Teilnehmerkreis über Erfahrungen mit schwierigen Kunden und Konfrontationen
- Eine schlechte Nachricht sozialverträglich vermitteln können

Ziel

Nach diesem Seminar wissen Sie und Ihre Mitarbeiter, wie Sie in kritischen Gesprächen mit Kunden durch die richtige Gesprächsführung leichter etwas bewirken und Widerstände abbauen können.

Hinweise

Dieses Seminar wird von der Festo Lernzentrum Saar GmbH angeboten. Es gelten die [Teilnahmebedingungen](#) und [Datenschutzbestimmungen](#) der Festo Lernzentrum Saar GmbH.

Dauer

2 Tage

Preis zzgl. MwSt

960,00 €

WebInfo

98651