
Seminar: Mitarbeiter mit Kundenkontakt

4.5. Der „schwierige“ Kunde

Der Kunde will nicht, wie er soll, ist uneinsichtig, undankbar, kurzum: "schwierig". Aus Kundensicht sieht es oft ähnlich aus, auch das Unternehmen/der Ansprechpartner erfüllt nicht immer die an ihn gestellten Erwartungen, auch er kann "schwierig" sein.

Das Seminar hilft Ihnen, die Komplexität der Kunden-Unternehmens-Begegnung besser zu verstehen und die Schwierigkeiten konstruktiv anzugehen.

Ein wichtiges Lernziel dabei ist, sich der Vielschichtigkeit jeder Persönlichkeit bewusst zu werden. Welcher Persönlichkeitsanteil hier und heute das Verhalten eines Kunden bestimmt, hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab. Diese zu kennen, ist für Sie von immensem Vorteil.

In dem Seminar erarbeiten wir unter anderem eine systemische Sichtweise der Interaktion zwischen Unternehmen und Kunden, die hilft, Verstrickungen zu erkennen und aufzulösen. Kommunikationstechniken wie Rhetorik, Stimme, Stimmlage, Körpersprache und Motivation stellen weitere wichtige Bausteine des Seminars dar.

Ihr Nutzen:

Sie vermeiden Konfrontationen mit Kunden und ersparen dem Unternehmen zeitintensive Auseinandersetzungen.

Für:

Das Seminar eignet sich für alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

