

# Berufs- begleitend weiterbilden!



## Umgang mit schwierigen Kunden

### Ein kurzer Überblick

Telefonate oder persönliche Gespräche mit enttäuschten und unfreundlichen Kunden sind eine große Herausforderung. Es gilt, auch in konfliktreichen Gesprächen freundlich zu bleiben und eine angemessene Lösung zu finden. In diesem Seminar vermitteln wir Ihnen praxisnahe Tipps und Tools, um professionell mit unzufriedenen Kunden umzugehen. Anhand von Beispielen aus Ihrem Arbeitsalltag erarbeiten Sie Handlungsoptionen und neue Lösungswege für einen souveränen und professionellen Umgang mit schwierigen Kunden.

### Kursinhalte

- Umgang mit schwierigen Kunden
- Kundenwünsche erfragen und verstehen
- Spannungsfelder und Stresspotenziale rechtzeitig erkennen
- Positive Impulse und geschickte Formulierungen
- Fallbeispiele aus Branche 1, Branche 2 und Branche 3
- Lösungs- und abschlussorientierte Gesprächsführung

### Teilnahmevoraussetzungen

Sie benötigen keine speziellen fachlichen Voraussetzungen.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

### Zielgruppe

Angesprochen sind alle Mitarbeiter im Service- und Dienstleistungsbereich, die in telefonischem oder persönlichem Kundenkontakt stehen.

### Ihre Vorteile

- blended learning-Seminar für eine bequeme berufsbegleitende Teilnahme

Veranstaltungsnummer

BA-2912

Beratung und Anmeldung

Telefon: 04161 5165-89

E-Mail: [akademie@ibb.com](mailto:akademie@ibb.com)

Die nächsten Starttermine

23.01.24 - 30.01.24 (TZ)	02.04.24 - 09.04.24 (TZ)
09.07.24 - 16.07.24 (TZ)	08.10.24 - 15.10.24 (TZ)
10.12.24 - 17.12.24 (TZ)	

Trainingsdauer

9 Lerneinheiten

Seminarabende: 3

Teilnahmegebühr

ab 449,00€



Berufs-  
begleitend  
weiterbilden!



- Sie lernen die Optimierung des Kundenkontaktes
- Sie werden im Umgang mit herausfordernden Situationen gestärkt
- Sie lernen den Dienstleistungscharakter an die Kundengruppe anzupassen

#### Herausgeber:

IBB Institut für Berufliche Bildung AG  
Bebelstr. 40  
21614 Buxtehude

Telefon: 04161 5165-89

E-Mail: [akademie@ibb.com](mailto:akademie@ibb.com)

#### Vorstand

Katrin Witte (Vorsitz)

Lea Tornow

Sabine Ulrichs

#### Aufsichtsratsvorsitzende

Sigrid Baumann-Tornow



ibb.weiterbildung



IBB\_AG



pages/ibbbusinessakademie



company/ibb-business-akademie

