

**Berufs-  
begleitend  
weiterbilden!**



## Professioneller Umgang mit schwierigen Kunden - Firmeninterne Schulung

### Ein kurzer Überblick

Menschen weiterzuentwickeln und sie auf ihre jetzige oder zukünftige Rolle im Unternehmen vorzubereiten, ist das wesentliche Ziel unserer firmeninternen Inhouse-Trainings. Wir konzipieren in enger Abstimmung mit Ihnen passgenaue, innovative und levelbasierte Weiterbildungen für Ihr Team.

Telefonate oder persönliche Gespräche mit enttäuschten und unfreundlichen Kunden sind eine große Herausforderung. 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. Eine individuelle Abstimmung zu Inhalten und Schwerpunkten erfolgt nach Auftragserteilung zwischen der Trainerin/dem Trainer und Ihnen.

Diese Schulung ist ebenfalls als offenes Seminar verfügbar. Weitere Infos erhalten Sie unter diesem [Link](#).

### Kursinhalte

- Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren
- Verhaltensmuster erkennen und steuern
- Spannungsfelder und Stresspotenziale in Kundengesprächen erkennen und beherrschen
- Positive rhetorische Impulse und geschickte Formulierungen
- Kundenwünsche erfragen und verstehen
- Eigene Emotionen verstehen und im Griff behalten
- Günstige Lösungsvarianten und Maßnahmen zur Soforthilfe entwickeln
- Lösungs- und abschlussorientierte Gesprächsführung

Diese Schulung ist ebenfalls als offenes Seminar verfügbar. Weitere Infos erhalten Sie unter diesem [Link](#)

Veranstaltungsnummer  
BA-3523

Beratung und Anmeldung  
Telefon: 04161 5165-89  
E-Mail: [akademie@ibb.com](mailto:akademie@ibb.com)

Trainingsdauer  
Seminarerfahrung: 2 Tage

Teilnahmegebühr  
ab 5.326,00€



# Berufs- begleitend weiterbilden!



## Teilnahmevoraussetzungen

Sie benötigen keine speziellen fachlichen Voraussetzungen.

Die aufgeführten Inhalte stellen das mögliche Themenportfolio dar, das im Seminar abgedeckt werden kann. Die konkreten Inhalte definieren Sie gemeinsam mit dem/der eingesetzten TrainerIn in einem telefonischen Vorgespräch.

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

## Zielgruppe

Dieses Seminar richtet sich an alle interessierten Unternehmen, die in telefonischem oder persönlichem Kundenkontakt stehen.

## Ihre Vorteile

- 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](#)

