



Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden

Zielgruppe

Mitarbeitende im Kundenkontakt

Teilnehmende

Mitarbeitende aller Ebenen

Essenz

Nicht nur, dass Kunden häufig Einwände haben, sie sind auch oftmals unangenehme Gesprächspartner. In diesem Training werden psychologische Hintergründe und Reaktionsmuster in der Wechselwirkung zwischen den Beteiligten aufgezeigt und reflektiert. Es werden Techniken und Taktiken vermittelt, um aus einem schwierigen Kunden einen guten Geschäftspartner werden zu lassen.

Methodik

Trainer-Input, Einzel-, Partner-, Gruppenarbeit, Gesprächsübungen, Diskussion, Fallarbeit, Reflektieren in der Gruppe

Module

Seminarinhalt

Die psychologischen Hintergründe und Auswirkungen

- Reaktionsmuster unter Stress
- Den Dis-Stress in Eu-Stress umwandeln
- Aus der Rechtfertigungsfalle heraus kommen
- Aus gefühlten Angriffen in die Gesprächsführung gelangen
- Ist der Kunde wirklich schwierig?
- Ist es ein Angriff oder nur Interpretation?

Umgang mit „schwierigen“ Kunden

- Eine positive Gesprächsatmosphäre schaffen
- Gegenangriffe vermeiden
- Verhandlungs-Judo
- 20 Wege (Tipps, Techniken & Taktiken), auf einen „gefühlten“ Angriff zu reagieren
- Die schwierigen Kunden zu einer neuen Position bringen

Praxissimulationen