VKU-Infotag / 06.05.2020 / 09:00 - 17:00 Uhr / Leipzig

Kommunikation mit schwierigen Kunden

Beschwerden und Reklamationen positiv begegnen und souverän meistern

VERANSTALTUNGSORT

pentahotel Leipzig

Großer Brockhaus 3
04103 Leipzig Sachsen
Deutschland

PROGRAMM

Kundenerwartungen und die persönliche Einstellung

- Die eigene Einstellung: Das Modell der 4 ICH-Haltungen
- Kompromiss versus Konsens
- Das Entstehen von Emotionen und wie sie unsere Kommunikation bestimmen
- Was will mein Kunde? Kundenbedürfnisse wahrnehmen und verstehen

Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächspartnern

- Die Sachlage verstehen
- Feedback als Chance sehen
- Lösungsorientierte Gesprächsführung statt Problemdiskussion
- Checkliste: Professionelle Verhaltensweisen im Kundenkontakt

Kommunikationspsychologie und Gesprächstechniken: Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag

- Darauf kommt es an: Persönliches und professionelles Vertrauen aufbauen
- Die ungeteilte Aufmerksamkeit: Aktives Zuhören – Wie geht das?
- Die Kunst des richtigen Fragens: Fragetechniken professionell anwenden
- Lob und Anerkennung gekonnt einsetzen
- Checkliste: Positive Sprache

Wie wir uns ohne Sprache ausdrücken

- Das Geheimnis der Körpersprache und ihrer Wirkung
- Körpersprache lesen und gezielt einsetzen
- Mikroexpressionen: Mimik richtig deuten und versteckte Gefühle sowie Bedürfnisse erkennen
- Checkliste: Positive Körpersprache

Menschenkenntnis – Psychologische Tricks für den Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren

- Der Choleriker
- Der Sanguiniker
- Der Phlegmatiker
- Der Melancholiker

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 04.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/live-event/kommunikation-mit-schwierigen-kunden.