

Umgang mit schwierigen Kunden - Kunden- kommunikation



bildungs-
netzwerk
naturkost

Inhalt und Ziel des Seminars ist es, Ihnen mehr Handlungssicherheit im Umgang mit schwierigen Kund*innen zu geben.

Basisinfo

In diesem Seminar erlernen Sie Möglichkeiten für den Umgang mit schwierigen Kund*innen und konflikthaften Situationen. Sie lernen wie sie gelassen bleiben und schwierige Kund*innen möglichst zufrieden stellen können.

Wir vermitteln Grundhaltungen und Wege für die Kommunikation in Situationen, in denen Kund*innen sich (immer wieder) beschweren, kritisieren oder auch ausfällig werden. Wir betrachten Beispiele aus Ihrer Praxis und übertragen das Erlernte kreativ auf Ihren Arbeitsalltag.

Inhalte

- Ebenen der Kommunikation
- Beispiele aus der Praxis
- Klärung problematischer Situationen, bzw. Verhaltensweisen
- Diskussion unterschiedlicher Lösungsmöglichkeiten
- Darstellung geeigneter Kommunikationsformen, insbesondere mit dem Fokus auf unsichere und selbstsichere Kommunikation

Zielgruppe

Dieses Webinar ist für alle Teilnehmenden im Kundenkontakt geeignet, auch für Quereinsteiger mit bisher wenig Berufserfahrung in diesem Bereich.

Voraussetzungen

Unbedingt notwendig sind für die Teilnahme eine Kamera und ein Mikrofon, damit das Seminar in interaktiver Form geführt werden kann! Das Webinar dauert 1,5 Stunden ohne Pause, bitte zuvor

(mind. 5 Minuten vorher) in den Interaktiven Raum kommen, damit technische Schwierigkeiten vor Beginn des Seminars gelöst sind. Das Webinar wird nicht aufgezeichnet.



Bärbel Schuldt

- Seminare zur Kompetenzentwicklung seit 2013
- Der Naturkostbranche seit vielen Jahren beruflich und persönlich verbunden

Termin: 11.09.2024
Zeit: 10.00 - 11.30 Uhr
Kosten: Teilnahmegebühr p.P.: 49,00 Euro zzgl. MwSt.
Ort: bildungsnetzwerk naturkost

Webinar

Kontakt: Karen Bernhardt
Tel.: 07551 9479-470
Fax: 07551 9479-40470
E-Mail: karen.bernhardt@binako.de

Anmeldeschluss am 01.09.2024

Ihre Anmeldung idealerweise direkt auf www.binako.de. Im andern Fall bitte deutlich schreiben und alle Felder ausfüllen. IBAN und SEPA-Ermächtigung nicht vergessen!

Geschäft: _____ Kdnr.: _____ GH: _____ Partnerladen: O

PLZ: _____ Ort: _____ Teilnehmer*in: _____ Azubi: O

Strasse: _____ Teilnehmer*in: _____ Azubi: O

Mail: _____ Kontoinhaber: _____ Ausland BIC: _____

Telefon: _____ IBAN: _____

Ich ermächtige die bildungsnetzwerk naturkost GmbH, Gläubiger ID: DE62ZZZ00001478976, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der bildungsnetzwerk naturkost GmbH auf mein Konto gezogenen Lastschriften, einzulösen. Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend ab dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrags verlangen. Es gelten die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

per Mail an: karen.bernhardt@binako.de
per Fax an: 07551 9479-40470, Tel: -470
oder unter: www.binako.de

Datum: _____ Unterschrift: _____