

Souverän mit „schwierigen“ Kunden



Im beruflichen Alltag kommt es oft vor, dass Kunden sich beschweren: Das Produkt entspricht nicht den Erwartungen, die Lieferung ist unvollständig oder zu spät, die erbrachte Handwerkerleistung hat Mängel usw., usw ...! Selten wird die Beschwerde dann sachlich vorgetragen, sondern gleich losgepölkert...!

Im Seminar erhalten Sie Hilfestellung für den Umgang mit schwierigen Menschen. Es werden typische Konfliktsituationen besprochen und praktische Verhaltensmuster vermittelt. Sie lernen, spontan die richtigen Worte zu finden und gelassen zu reagieren. Sie werden kritische Gespräche aktiv führen, Menschen positiv beeinflussen und Beschwerden konstruktiv begegnen.

Akademie des Handwerks
Schloss Raesfeld
Freiheit 25 - 27
46348 Raesfeld

Tel 02865 6084-0
Fax 02865 6084-10
Mail info@akademie-des-handwerks.de
Web www.akademie-des-handwerks.de

Themen:

- Was schwierige Situationen schwierig macht!
- Wahrnehmung und Stress
- Veränderung von Wahrnehmungsmustern
- Einfluss von Körper und Sprache auf das Verhalten
- Schwierige Menschen leichter führen und in kritischen Situationen gelassener reagieren
- Kritische Gespräche aktiv führen
- Menschen positiv beeinflussen
- Beschwerden konstruktiv begegnen

Termine: 21. September 2023
Dauer: 1 Tag
Zeit: 09:00 – 17:00 Uhr
Gebühr: 435,- € (inkl. Mittagessen, Getränke und Lehrunterlagen)

Ansprechpartnerin:
Claudia Koppers, 02865 6084-11
c.koppers@akademie-des-handwerks.de

Verbindliche Anmeldung

zum Seminar „Souverän mit „schwierigen“ Kunden umgehen“

Termin: _____

Teilnehmer:in: _____

Geburtsdatum: _____

e-Mail: _____

Rechnung an: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

Sie erhalten Ihre Rechnung per e-Mail.

Bitte geben Sie die e-Mail Adresse des Rechnungsempfänger an.

e-Mail: _____

Telefon-Nr.: _____

Branche: _____

Übernachtung	EZ p. P.	DZ p. P.
Schloss (DU, WC, Digital-TV, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 82,00	€ 59,50
Vorburg (DU, WC, Digital-TV, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 82,00	€ 59,50
Gästehaus (DU, WC, WLAN) <input type="checkbox"/>	€ 57,00	€ 42,00
Frühstück € 16,50 <input type="checkbox"/>	Ja	Nein
Übernachtung vom _____ bis _____		

Mit einer Anmeldung akzeptieren Sie die Teilnahme- und Geschäftsbedingungen der Akademie des Handwerks Schloss Raesfeld.

Bemerkungen: