

clever entlastet

Herausfordernde Kundensituationen

Im direkten Kontakt mit dem Kunden entstehen immer wieder herausfordernde Situationen. Echte Professionalität beginnt dann, wenn in hitzigen Kundengesprächen die Ruhe bewahrt und das emotionale Gespräch auf die Sachebene gelenkt wird.

Den Besonderheiten und der professionellen Reaktion in Konfliktsituationen gelten bei diesem Workshop ein besonderes Augenmerk.

Inhalte

- Individuelle Liste der herausfordernden Kundensituationen
- Kundentypen und Verhaltensweisen
- Eskalationsstufen
- Berufsrolle
- Auftrittskompetenz in angespannten Situationen
- Reklamationsbehandlung mit emotional aufgebrachten Kunden
- LIMO-Technik
- Konstruktiv NEIN sagen
- Grenzen setzen
- Umgang und Verhalten bei Drohungen
- Praxissimulationen

Ziele

- Sie erkennen schwierige Kundensituationen und können diese früh einschätzen.
- Sie erlernen Methoden und Techniken um auf Beleidigungen, Provokationen und Drohungen zu reagieren.
- Sie stärken Ihre Auftrittskompetenz in angespannten Situationen.

Zielgruppe

- Mitarbeitende, welche im Kundenkontakt stehen und für schwierige Situationen gewappnet sein möchten

Nächste Termine

Datum: 15.09.2027
Ort: Hotel Radisson Blu, Luzern
Zeit: 09.15–17.00 Uhr
Referierende: René Hübscher, Inhaber und Geschäftsführer HR Consulting Hübscher & Partner
Preis: CHF 720.00
Preis: CHF 670.00 RVK-Mitglieder

inklusive: Mittagessen, Pausenverpflegung, Kursunterlagen und Zertifikat

Interessiert an unseren Kursen? Gerne beraten wir Sie unverbindlich.

Philipp Dünki
Produktmanager Bildung & Events
041 417 05 63
p.duenki@rvk.ch

RVK
Haldenstrasse 25
6006 Luzern
www.rvk.ch