










# Umgang mit schwierigen Kunden - RUDOLF TRAININGS

## Ziele des Trainings

Der Kurs ermöglicht Ihnen, Ihre Kommunikation mit schwierigen Kunden zu begutachten und zu verbessern. Gerade aufgebrachte und verärgerte Gesprächspartner wieder zu beruhigen ist ein zentrales Thema. Durch den richtigen Umgang mit einer Beschwerde kann es gelingen, den Kunden nachhaltig an Ihr Unternehmen zu binden.

Auch Ihre eigenen Gefühle und die Stimmung nach einem Konfliktgespräch wieder ins Lot zu bringen gehört zu den Grundfragen im Seminar.

## Mögliche Inhalte des 2-Tage-Trainings

-  Wie gehe ich mit Reklamationen und Konflikten um?
-  Wie gehe ich mit aggressiven und arroganten Kunden um?
-  Wie bringe ich Kunden von überzogenen Forderungen ab?
-  Wie kann ich aufgebrachte Kunden wieder beruhigen?
-  Wie erkenne ich Störungen im Kundenkontakt, bevor sie negative Auswirkungen haben?
-  Wie gewinne ich verlorenes Vertrauen wieder zurück?
-  Wie verkaufe ich „schlechte“ Nachrichten?
-  Wie motiviere ich mich selbst wieder?
-  Wie kann ich es schaffen, Angriffe nicht persönlich zu nehmen?