

Konstruktiver Umgang mit Konfliktsituationen im externen und internen Kundenkontakt

Ein sicherer, kompetenter und konstruktiver Umgang mit Konfliktsituationen im externen oder internen Kundenkontakt ist erlern- bzw. optimierbar. Zuverlässiges Handwerkszeug dafür, stellt dieses Seminar zur Verfügung.

- Zielgruppe**
- Mitarbeiter/innen mit externen und internen Kundenkontakten, die an einem Grundlagenseminar „Kommunikation“ teilgenommen haben
- Ziele**
- Hauptanliegen des Seminares ist das Vermitteln einer breiten und vielseitigen Palette von Möglichkeiten, um sicher, fair und konstruktiv mit Konfliktsituationen im externen und internen Kundenkontakt umzugehen
- Inhalte**
- Grundlagen Konfliktpsychologie: Entstehung von Konflikten – Möglichkeiten der Konfliktprävention im Berufsalltag
 - Techniken zum sicheren und konstruktiven Umgang mit Konflikten im Kundenkontakt
 - Konfliktmindernde kundenorientierte Gesprächsführung
 - Innere Klarheit in konfliktbeladenen Situationen behalten
 - Wie erhöhe ich die Kompromiss- und Kooperationsbereitschaft beim Kunden
 - Gezielter Einsatz grundlegender Fragetechniken
 - Nutzorientiert formulieren leicht gemacht: - die Akzeptanz von Vorschlägen erhöhen
 - Eigene Positionen im Kundenkontakt kompetent und überzeugend vertreten
 - Sicher und konstruktiv mit Einwänden und Beschwerden umgehen
 - Aktive Kurz-Stressbewältigung in / nach Konfliktsituationen
 - Klärung von Praxisfragen der Teilnehmer/innen
- Dauer**
- 2 Tage