

## Umgang mit «schwierigen» Kunden

<b>Zielsetzung</b>	In dieser Weiterbildung lernen Sie, mit anspruchsvollen (schwierigen) Kunden eine effizientere und zielgerichtete Zusammenarbeit proaktiv zu gestalten. Die Verhaltensmuster von Problemkunden werden aktiv erarbeitet. Durch angepasste Kommunikationstechniken erlernen Sie, wie Sie diese professionell und positiv beeinflussen können. Sie erlernen Techniken, um das Gespräch auf die Sachebene zurückzuführen und erkennen, wie Sie Grenzen setzen können.
<b>Kursinhalt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Die Definition von schwierigen Kunden und deren Merkmalen</li> <li>■ Erkennen der Auslöser von unguuten Gefühlen</li> <li>■ Kommunikation in angespannten Situationen</li> <li>■ Wortwahl, Tonalität, Körperhaltung, Mimik und Gestik</li> <li>■ Berechtigtes Ablehnen von Kundenwünschen</li> <li>■ Souveränes Reagieren auf unsachliche Kritik, Beleidigungen aller Art und Provokateure</li> <li>■ Widerstandsfähigkeit bei schwierigen Kunden</li> <li>■ Lösen der persönlichen Praxisfälle</li> </ul>
<b>Vorbereitung</b>	Welche schwierigen Kundengespräche hatten Sie schon und welche konnten Sie nicht lösen? Nehmen Sie diese Beispiele mit!
<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte und Mitarbeitende, die ihr Verhalten mit «schwierigen» Kunden verbessern möchten.
<b>Daten</b>	<b>Mittwoch, 22. Mai 2019 in Dietikon</b> <b>Mittwoch, 30. Oktober 2019 in Rickenbach</b>
<b>Zeit</b>	09.00 – 16.30 h
<b>Referent</b>	Roman Kuster
<b>Kurskosten</b>	CHF 550 Allpura-Mitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial CHF 690 Nichtmitglied inkl. Pausen, Mittagessen und Kursmaterial
<b>Gruppengrösse</b>	8 bis 15 Personen
<b>Anmeldeschluss</b>	Mittwoch, 24. April 2019 Mittwoch, 02. Oktober 2019