



Auftreten im Kundenkontakt: Sicher und professionell

Die Fähigkeit die Kundenperspektive einzunehmen, erhöht die Sicherheit im Umgang mit Kunden, insbesondere in schwierigen Situationen.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer reflektieren im Seminar ihren Umgang mit Kunden. Dazu werden gemeinsam beispielhafte Situationen aus dem Arbeitsalltag gesammelt. Diese werden mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern analysiert. Neue Handlungsmöglichkeiten werden erarbeitet. Im Rollenspiel werden typische Situationen ausprobiert, um kommunikative Fähigkeiten weiterzuentwickeln.

Ziel des Trainings: Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind für die Kunden kompetente Gesprächspartner. Sie können mit den Anliegen der Kunden im täglichen Kontakt professionell umgehen und angemessen in schwierigen Situationen reagieren:
Mit mehr Selbstvertrauen und Überzeugungskraft!

Seminarplan:

- **Die eigene Wahrnehmung schärfen**
- **Aspekte der verbalen und nonverbalen Kommunikation**
- **Aktives zuhören**
- **Wer fragt, führt das Gespräch**
- **Stimme, Atmung, Körperhaltung**
- **Mit schwierigen Situationen kompetent umgehen**

Referentin:

Rita Volpers, Berlin
Dipl.-Soziologin und Supervisorin DGSv
freiberufliche Trainerin und Beraterin