



## Inhouse-Schulung

### 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, und neue Handlungsmöglichkeiten erarbeitet. Das Üben im Rollenspiel erweitert und verbessert die kommunikativen Fähigkeiten.

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!