



Academy4socialskills  
Schwierige Kundensituationen  
kompetent meistern

# SCHWIERIGE KUNDENSITUATIONEN KOMPETENT MEISTERN

## FOCUS UND ZIEL DES SEMINARS:

- Unangenehme, problematische Personen gibt es in den meisten Unternehmen und sie sind eine nicht zu unterschätzende Herausforderung. Klassische Wege des Umganges greifen meist nicht, der Teamfrieden leidet und.
- Mit entsprechendem konsequentem eigenem Verhalten und einigen Regeln wird der Umgang so anschaulich dargestellt, dass schwierige Mitarbeiter leicht geführt werden können.
- Ein engagiertes Klärungs- und Konfliktmanagement ist für den Erfolg des Unternehmens in der heutigen Zeit von entscheidender Bedeutung. Entscheidend ist daher die Handlungskompetenz wie Sie in solchen Situationen lösungsorientiert denken und umgehen.
- In unserem Praxisseminar lernen Sie die wichtigsten Situationen und Möglichkeiten kennen, um schwarze Schafe zur Einsicht zu bringen gemeinsam an einem Strang zu ziehen. Sie erfahren, warum Ihnen der Umgang mit manchen Personen schwer fällt und wo Sie nach Ursachen suchen könnten. Weiterhin erhalten Sie praktische Tipps und Tricks und Hinweise wie Sie z.B. Nörglern, Faulpelzen oder Besserwissern, Desinteressierten, Vielrednern, Streitlustigen, Schweigern“ gegenüberzutreten sollen.

## NUTZEN:

Flexibel und gelassen auf unvorhergesehene Situationen reagieren, diplomatisch und sicher Gespräche führen und professionellerer und freundlicherer Umgang mit KundInnen

## ZIELGRUPPE:

Das Seminar wendet sich an Personen verschiedener Positionen in Stabstellen oder internen Dienstleistungs- und Serviceeinheiten.

---

## TERMINE/ORT:

### WIEN: NACH VEREINBARUNG

## KOSTEN:

Die Kosten pro Seminar betragen Euro 700,- exkl. Mwst pro Teilnehmer oder als intern durch geführtes Training der vereinbarte Tagessatz.

Weitere Informationen erhalten Sie von Ursula della Schiava-Winkler.

Email: [office@socialskills4you.com](mailto:office@socialskills4you.com) oder telefonisch unter: +43/1/4087717 sowie +43/664/1012768.

## INHALTE:

Missverständnisse, Spannungen, heikle Gespräche, Beschwerden und konfliktgeladene Situationen gilt es zu vermeiden, trotzdem erschweren diese Situationen unseren täglichen beruflichen Alltag. Es gilt souverän zu bleiben, richtig zu reagieren und lösungsorientiert, serviceorientiert zu reagieren. Wenn Sie nicht aufpassen gelingt es diesen Störfrieden das Betriebsklima nachhaltig negativ zu beeinflussen. Die traditionellen Kommunikationswerkzeuge und Vorgehensweisen helfen selten weiter um diese schwierigen Situationen zu kontrollieren. Hier müssen Sie zu anderen Mitteln greifen, um diese Angestellten zur Kooperation zu gewinnen, sind sehr spezielle Ansätze und Methoden der Gesprächsführung erforderlich.

## Selbstreflexion

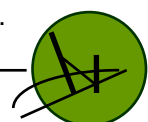
- Das eigene Verhalten in problematischen Situationen kennen und einschätzen lernen.
- Wer nervt Sie in welcher Situation?
- Was macht Mitarbeiter schwierig und gibt es präventive Maßnahmen um diese in den Griff zu bekommen?
- Wirksame Strategien, Schritt für Schrittanleitung persönliche Kompetenz stärken

Souverän bleiben und richtig reagieren auch wenn es schwer fällt

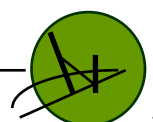
- Das Auffangen von emotionalen Reaktionen. Der kluge Umgang mit den eigenen Emotionen.
- Konstruktiv, souverän und handlungsfähig bleiben.
- Die innere Einstellung prüfen — die Sichtweise verändern. Bewusster Umgang mit Sympathie und Antipathie.
- Wie beeinflusst die eigene Grundhaltung die Situation?
- Wissen was zu tun ist - flexibel und intuitiv das Richtige tun anhand von typischen Fällen

## Schwierige Situationen managen

- Welche Einflussfaktoren habe ich?
- Wie kann ich handlungsfähig bleiben?
- Wann ist ein Eingreifen notwendig und wann nicht?
- Wie denken und handeln Sie: in Lösungen oder in Problemen?
- Ziele und Wünsche des Gesprächspartners erkennen.



- Richtiges Verhalten bei ungenauen Informationen, kritischen Fragen und Stresssituationen.
- Umgang mit aggressiven und unangenehmen Personen.
- Das eigene Verhalten erkennen und hinterfragen.
- Fundierte psychologische Einschätzungen
- Erfassen Sie die Sichtweise des Gegenübers
- Entwickeln einer gemeinsamen Zielvorstellung
- Bedürfnisse und Anforderungsprofile klären, Potentiale erkennen, Feedbackgespräch
- Training zum guten Umgang mit schwierigen Kunden (Konflikte, Beschwerden, Übermittlung von unangenehmen Botschaften, ...)



**ANMELDUNG AN:**

**Academy4socialskills**

Lerchenfelderstraße 120/10, AT-1080 Wien  
 telefonisch oder per Fax: +43/1/4087717  
 mobil: +43/664/1012768  
 E-Mail: office@socialskills4you.com  
 www.socialskills4you.com

**ANMELDUNG:**

Veranstaltung:	Umgang mit schwierigen Mitarbeiterinnen
Termin:	
Teilnehmer:	
Adresse	
Firma/Privat:	
Strasse:	
PLZ / Ort:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	

**Allgemeine Geschäftsbedingungen:**

- Die Kosten sind exkl. Mwst. und exkl. Spesen.
- Für die Sicherung des Seminarplatzes ist die Bezahlung vor Beginn der Veranstaltung erforderlich.
- Stornierungen können nur schriftlich entgegengenommen werden, bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei, ab 4 Wochen bis 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn werden 50% des Teilnehmerbetrages verrechnet, ab 9 Tage vor Veranstaltungsbeginn müssen wir 100% des Teilnehmerbetrages verrechnen.
- Die Stornogebühren entfallen, wenn ein Ersatzteilnehmer für die Veranstaltung genannt wird.
- Die Academy4socialskills kann das Seminar aus wichtigem Grund - insbesondere Krankheit des Beraters/Trainers oder zu geringe Teilnehmerzahl - gegen Erstattung des bereits gezahlten Teilnehmerbeitrages absagen.
- Es gelten die Honorarrichtlinien der Academy4socialskills.

Mit meiner Anmeldung erkläre ich mich mit den Teilnahmebedingungen der Anmeldung einverstanden.

Ort, Datum:

Unterschrift:

Anmeldung bis 14 Tage vor dem Seminar der Academy4socialskills.

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung bekommen Sie Anmeldebestätigung und Rechnung zugeschickt, die Unterlagen und die Teilnehmvorbereitung erhalten Sie jeweils 7 Tage vor der Veranstaltung.

**REFERENTINNEN:**

Das Team der Academy4socialskills

