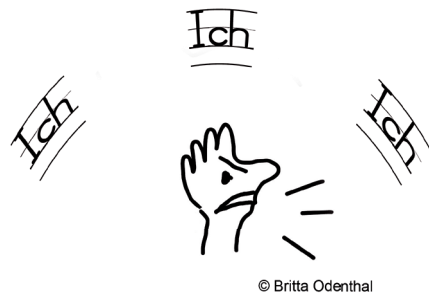


„Kunde Spezialfall“ Wenn der Kunde *alles* will

Der Arbeitsalltag ist nicht nur durch freundliche Kunden und Beratungsgespräche bestimmt. Immer wieder begegnen uns „Spezialfall-Kunden“, die es schaffen, unsere **Gelassenheit auf eine harte Probe** zu stellen. Der eine drängelt, der andere pöbelt, **der nächst will alles sofort** und kann kein Verständnis aufbringen, dass unser Lager kleiner ist, als das von bekannten großen Möbel-

häusern. Auch vor persönlichen Beleidigungen schrecken sie nicht zurück, um an ihr Ziel zu kommen. Hier souverän zu bleiben, ist eine Kunst, die erlernbar ist.



© Britta Odenthal

Inhalt

- „Kunde Spezialfall“ Welches sind seine häufigsten Verhaltensweisen und wie können wir damit souverän umgehen?
- Sags klar, aber respektvoll. Wie kann ich mich meinem Gesprächspartner gegenüber abgrenzen? Welche Worte sind dafür hilfreich?
- Sach- und Beziehungsebene: Was der Kopf versteht und was im Bauch ankommt.
- Konflikte deeskalieren: Entstehung und Deeskalation von Konflikten und Streitgesprächen
- Umgang mit Wut, Beleidigungen und Killerphrasen: Formulierungen, die weiterhelfen
- Die eigenen „roten Knöpfe“ kennen lernen, die zur Explosion führen
- Erstellung eines persönlichen Entwicklungsplans

Zielgruppe: alle, die sich im Umgang mit „Spezialfall-Kunden“ mehr Souveränität und Gelassenheit wünschen

Trainerin: Britta Odenthal Impulsmarketing, Köln

Tagesseminar: 9.00 Uhr bis 16.30 Uhr

Gruppengröße: max. 12 Teilnehmer

Hinweis: An diesem Tag ist Raum für die Erarbeitung von Lösungsansätzen einiger „Spezialfälle“, die Sie mitbringen. So können wir die im Seminar vorgestellten Werkzeuge und Techniken sofort in Ihren persönlichen Praxisalltag übertragen und trainieren.