

Seminar

## **Konfliktgespräche mit schwierigen Kunden**

**Präventive und deeskalierende Gesprächsführung**

18. Oktober 2018, Magdeburg

- **Persönlicher Auftritt: souverän und selbstsicher**
- **Klar Position beziehen - ‚Nein‘ sagen können**
- **Eigene Emotion beherrschen: Gesprächsstress abbauen**
- **Präventiv und aktiv steuern - Kunden ‚im Griff‘**
- **Schwierige Alltagssituationen: Methodeneinsatz am Beispiel**
- **Konfliktsituationen deeskalieren: Praxisgerecht vorgehen**

Aus Kundensicht ist jeder Kontakt eine besondere Situation, die Leistungserwartung entsprechend hoch und der Gesprächsstil, getragen von öffentlicher Meinung und weiter steigenden Preisen, teils angespannt, oft emotional und nicht immer freundlich.

Dieses Seminar vermittelt, wie Gespräche mit schwierigen Kunden gelassen, sachlich, zielführend und professionell geführt werden.

Gesprächsmethoden für unterschiedliche Gesprächssituationen und Kundenverhalten werden anhand von berufstypischen Beispielen vermittelt und auch besondere 'Fälle' berücksichtigt.

Ziel ist, Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, kritische Gespräche selbstsicher und sachlich zu steuern und die Gesprächsführung 'in den Griff' zu bekommen.

Eine Eskalation wird so sicher vermieden, mögliche Problemlösungen wirksam aufgezeigt und notwendige Ablehnungen kundenorientiert vermittelt.

Die Teilnehmer entwickeln im Seminar Ihre eigene Strategie, um auch persönlich als 'schwierig' empfundene Kunden bei angemessener kurzer Gesprächsdauer zielorientiert zum Gesprächsergebnis zu führen.

Mit der Anmeldung können Sie individuelle Problemstellungen benennen, die während des Seminars thematisiert und Lösungen aufgezeigt werden.

# Konfliktgespräche mit schwierigen Kunden

## Präventive und deeskalierende Gesprächsführung

18. Oktober 2018, Magdeburg

### Programm

- 09.00 Uhr      Empfang und Begrüßungskaffee, Ausgabe der Seminarunterlagen
- 09.30 Uhr      Klare Position beziehen: Warum sind Kunden 'schwierig'?**
- Anbieter – Kunde: Ein „natürlicher“ Interessenkonflikt?
  - Anspruchsdenken: Was können Kunden erwarten, was nicht?
  - EEG-Umlage & Co.: Stellung nehmen, Kunden gekonnt informieren
  - ‚Nein-sagen‘ können, unzumutbare Kunden ablehnen
- Ursachen erkennen: Kompetent und situationsgerecht reagieren**
- Die „Prellbock - Funktion“ und die psychologischen Folgen
  - Was will der Kunde: „Dampf ablassen“, Verärgerung mitteilen, konkret fordern?
  - Umgang mit Schuldzuweisungen und moralischen Kunden - Urteilen
  - Reaktion bei 'Besserwissern', Vielrednern, 'Rechtsbeflissenen', Mitleidstour
  - Beziehungspflege: Wie auch 'unangenehme' Kunden positiv reagieren
  - Innerbetriebliche Prozesse als Problem: Änderungschancen nutzen und umsetzen
- 11.00 Uhr      Kaffeepause
- 11.15 Uhr      Ihr persönlicher Auftritt: Freundlich, fachkompetent, souverän**
- Umgang mit Dauerkunden: „Oh nein, der schon wieder!“
  - Selbstsicherheit ausstrahlen: Körpersprache gezielt einsetzen
  - Noch besser als Argumente: Beziehungspflege im Gespräch
  - Der Kunde hat Recht: Beschwerden annehmen, Chancen nutzen
  - Vorverurteilung durch Öffentlichkeit und Kunde: Raus aus der Opferrolle
  - Die persönliche Strategie für meine "liebsten" Kunden
- 12.30 Uhr      Gemeinsames Mittagessen
- 13.30 Uhr      Den Kunden „im Griff“: Methoden und Kniffe**
- Verärgerte Kunden gezielt lenken: Handeln statt sprechen
  - Argumente auffangen und überleiten: „Den Schuh ziehe ich mir nicht an!“
  - Lösungsorientierte Fragetechnik: Sachorientierung und Zielführung herstellen
  - Manipulationstechniken erkennen und abwehren
  - Reaktion auf Vielredner: Kundengespräche gezielt abkürzen
  - Überzogene Forderungen ablehnen: Gekonnt „Nein – sagen“
  - Besser als Argumente: Beziehungspflege im Gespräch
- 14.45 Uhr      Kaffeepause
- 15.00 Uhr      Schwierige Alltagssituationen: Methodeneinsatz am Beispiel**
- Kunde hat sachlich recht, reagiert jedoch emotional
  - Kunde hat negative Vorerfahrung: Ereignis bringt ‚das Fass zum überlaufen‘

# Konfliktgespräche mit schwierigen Kunden

Präventive und deeskalierende Gesprächsführung

18. Oktober 2018, Magdeburg

## Programm (Fortsetzung)

### **Schwierige Alltagssituationen: Methodeneinsatz am Beispiel (Fortsetzung)**

- Preistreiberei-Vorwurf mit unerfüllbarer Forderung
- Kunden trotz Drohung mit Lieferantenwechsel binden
- Kunde droht mit Beschwerde bei der Schlichtungsstelle Energie
- Langatmiges Gespräch 'Auf den Punkt' bringen und gekonnt abkürzen
- Rechnungserklärung: So hätte es auch Altbundeskanzler Schmidt verstanden
- Auf Problemlagen 'rund um den Zähler' kurz und zielführend reagieren

### **Ausnahmesituationen mit Kunden**

- Ausländer als Kunden: Sprach- und Kulturbarrieren
- Verhalten bei betrunkenen oder drogenabhängigen Kunden, Selbstmordkandidaten
- Aggressives Kundenverhalten: Verhaltens- und Sicherheitsfragen
- Wahrnehmen des Hausrechts und Reaktion bei Hausfriedensbruch

16.30 Uhr      Ende des Seminars

**Methodik**      Am Beispiel von aus dem Teilnehmerkreis genannter konfliktträchtiger und schwieriger Kundensituationen wird methodisch aufgezeigt, welche rhetorischen Mittel aus dem ‚kommunikative Werkzeugkasten‘ hilfreich sind, um im Gespräch selbstsicher und erfolgreich zu bestehen. Manipulationsversuche werden erkannt, argumentativ beherrscht und stressmindernde eigene Verhaltensweisen aufgezeigt und geübt.

**Zielgruppe**      Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die auch in als schwierig empfundenen Kundensituationen das Gespräch sicher ‚im Griff‘ behalten und zielgerichtet lenken wollen.

### **Referent**



#### **Frank Bittner M.A.**

Experte mit langjähriger Beratungs-, Trainings- und Praxiserfahrung. Schwerpunkte Vertrieb und Forderungsmanagement für Fach- und Führungskräfte. Ausbildung von über 3000 VU-Mitarbeitern

### **... die nächsten Termine**

<b>25.10.2018</b>	<b>Mannheim</b>	<b>Energieschulden präventiv begegnen</b> Inkasso stärken, Sperrungen vermeiden
<b>07.-08.11.2018</b>	<b>Lüdenscheid</b>	<b>Der Außendienst vor Ort</b> Praxis der Liefersperre mit / ohne Barinkasso
<b>22.11.2018</b>	<b>Würzburg</b>	<b>Inkasso und Liefersperre im liberalisierten und regulierten Markt</b> Praxis des vorgerichtlichen Verfahrens

Anmeldung unter [www.iew-seminare.de](http://www.iew-seminare.de)

# Konfliktgespräche mit schwierigen Kunden

Präventive und deeskalierende Gesprächsführung

18. Oktober 2018, Magdeburg

Versand im Fensterumschlag

iew – Institut Energie Wissen  
- Sekretariat -  
Stöpplin 1  
**58849 Herscheid**

## Anmeldung

Fax **02357 – 170 768**  
E-Mail [anmeldung@iew-seminare.de](mailto:anmeldung@iew-seminare.de)  
Internet [www.iew-seminare.de](http://www.iew-seminare.de)

## Veranstaltungsort

Maritim Hotel Magdeburg 0391 5949-0  
Otto-von-Guericke-Straße 87  
**39104 Magdeburg**

Das Hotel ist vom Hauptbahnhof fußläufig gut erreichbar. Hoteleigene Parkplätze sind verfügbar. Eine genaue Anreisebeschreibung erhalten Sie zusammen mit Ihrer Buchungsbestätigung.

## Zeiten

**18.10.18**  
09.00 Uhr Öffnung Seminarbüro  
**09.30 Uhr Veranstaltungsbeginn**  
16.30 Uhr Veranstaltungsende

## Teilnehmerbeitrag

**€ 395,00**

**Anmeldung erbeten bis zum 03.10.2018**

Für Kurzfrist-Buchung nach dem angegebenen Datum berechnen wir € 50,00 Aufpreis.

Teilnahmebeiträge enthalten Seminarmaterialien, Mittagessen, Seminar- / Pausengetränke und –snacks. Alle Preise zuzügl. MwSt.

Bei Absagen ohne Vertretung berechnen wir ab dem 13. Tag vor Seminarbeginn den halben, ab dem 6. Tag den vollen Teilnahme-beitrag.

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen. ([AGB](#))

## Early-Bird-Rabatt

5% Rabatt bei Anmeldung bis zum 19.09.2018

## Bei Fragen zur Anmeldung

[sekretariat@iew-seminare.de](mailto:sekretariat@iew-seminare.de)

**02357 – 170767**

## Übernachtung

Bitte nehmen Sie bei Anreise am Vortag die Zimmerreservierung im Seminarhotel oder einer Unterkunft Ihrer Wahl selbst vor. Übernachtungskosten sind im Teilnahmebeitrag nicht enthalten.

## Anmeldung

Teilnehmer 1

Name, Vorname, Titel

Funktion / Position

E-Mail -Adresse

Telefon / Durchwahl

Teilnehmer 2

Name, Vorname, Titel

Funktion / Position

E-Mail -Adresse

Telefon / Durchwahl

## Rechnungsadresse

Firmenname

Sachbearbeiter (Name, Vorname, E-Mail)

Strasse, Hausnummer; Postfach

PLZ / Ort

Datum

Unterschrift

Stempel

## Datenschutzhinweis

Überlassene persönliche Daten behandelt IEW in Übereinstimmung mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Sie werden zum Zwecke der Leistungserbringung ausschließlich durch IEW elektronisch gespeichert. Einblick und Löschung der gespeicherten Daten kann jederzeit gefordert werden.

Zu themenspezifischen Veranstaltungen senden wir Ihnen Informationen per E-Mail. Ihre Einwilligung können Sie jederzeit mit Hilfe eines im Seminarletter angegebenen Links, per E-Mail an [info@iew-seminare.de](mailto:info@iew-seminare.de), oder telefonisch widerrufen.