

Kundenkontakt empathisch geführt

Im täglichen Arbeitsleben begegnen uns Kunden mit ganz verschiedenen Emotionen und Gefühlen.

Überraschende oder schwierige Gesprächssituationen mit Kunden erfordern wirksame Lösungsangebote. Im Seminar wird der richtige Umgang in schwierigen Kundengesprächen gemeinsam entwickelt und realistisch vermittelt. Mit Empathie kann ein Gespräch in schwierigen Situationen leichter gut gelingen. In der Anwendung empathischer Gesprächsführung wird gleichzeitig die persönliche Selbstfürsorge und Abgrenzung des Mitarbeiters gewahrt. Ein sicherer und leichter Umgang mit herausforderungsvollen Kundenkontakten ist das Ziel des Seminars.

Themen

Ursachen von Emotionen und Gefühlen

Umgang mit Emotionen und Widerständen

Grundbedürfnisse des Menschen

Die positive Kraft der Empathie - Empathie als Grundhaltung

Wirksamkeit und Bedeutung von Empathie

Bedeutung von Gesprächsführung

Gesprächstechniken, um den Kundenkontakt positiv zu beeinflussen

Gesprächstechniken, um Überraschungsmomente gut zu meistern

Kommunikation leicht gemacht

Im Kundenkontakt Grenzen setzen und für sich selbst sorgen

Stärkung der persönlichen Gelassenheit im Kundenkontakt

Teilnehmerstruktur

Mitarbeiter/-innen mit Bürger- und Kundenkontakt, Mitarbeiter/-innen mit Verantwortung in Gremien und Ausschüssen

Dozent/-in
Benjamin Jauer

Seminardaten

Seminarnummer
100.050/21-01

Termin
07.07.2021

Anmeldeschluss
16.06.2021

Entgelt

Zweckverbandsmitglieder
154,00 EUR

Nichtmitglieder
169,00 EUR