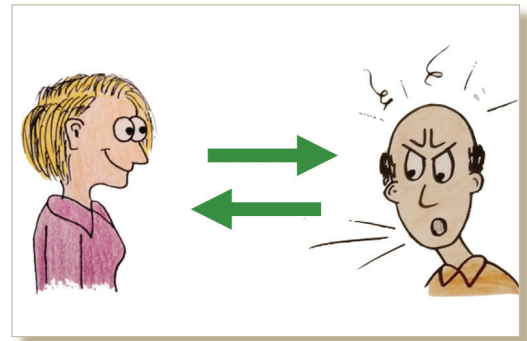


## ■ SCHWIERIGE KUND:INNEN- GESPRÄCHE FÜHREN

... und dabei souverän und gelassen bleiben



**Wer regelmäßig im Kontakt mit Kund:innen steht**, kennt das: Gespräche, die Kraft kosten. Sei es, weil die Kundin so viel redet, dass es schwerfällt, die Gesprächsführung zu behalten; sei es, weil der Kunde sich „von oben herab“ verhält und wir uns klein fühlen. Hier professionell und gleichzeitig verständnisvoll zu agieren, ist viel verlangt. Zusätzlich entsteht Druck, weil die Zufriedenheit der Kundschaft maßgeblich darüber entscheidet, ob ein Unternehmen erfolgreich ist.

**Welche Gespräche genau als schwierig erlebt werden**, ist für uns alle unterschiedlich. Manche finden es anstrengend, mit wütenden Personen zu sprechen, während es anderen bei Gesprächen mit Traurigen die Sprache verschlägt.

**Im Seminar werden wir das Thema aus zwei unterschiedlichen Blickwinkeln bearbeiten.** Erstens: Wie kann ich durch professionelle Gesprächsführung den Kontakt souverän gestalten? Zweitens: Wie kann ich eine gesunde Haltung zu schwierigen Gesprächen entwickeln und dabei auch Selbstfürsorge betreiben? Denn wenn wir uns von schwierigen Gesprächen nicht aus der Bahn werfen lassen wollen, brauchen wir eine gute Balance zwischen Empathie und Abgrenzungsfähigkeit.

### ZIELE UND INHALTE DES SEMINARS:

- Methoden für kund:innenorientierte Gesprächsführung anwenden
- Strategien für den Umgang mit schwierigen Gesprächen entwickeln
- Techniken für mehr Sicherheit und Gelassenheit im Kontakt mit Kunden kennenlernen
- Austausch von Erfahrungen zur eigenen Arbeitspraxis

### ZEITEN:

- 28. April 2023 von 9:30 bis 16:30 Uhr

### ORT:

Das Seminar wird als Zoom-Meeting durchgeführt. Nach der Anmeldung erhalten Sie eine Einladung mit allen Daten zur Zugangsberechtigung.

### LEITUNG:

Dipl.-Psych. Katrin Baum

### VORAUSSETZUNGEN: keine

### KOSTEN:

350,00 EUR zzgl. gesetzl. MwSt.

### ANMELDUNG:

Bitte schicken Sie den unten stehenden Anmeldebogen per Post oder E-Mail an uns.

■ **SCHWIERIGE KUND:INNENGESPRÄCHE FÜHREN**

- 28. April 2023 von 9:30 bis 16:30 Uhr, digital

Antwort bitte direkt an

**baum@elbdialog.de**

Institution: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Hiermit melde ich / melden wir verbindlich folgende Person für das oben genannte Seminar an:

Name	Vorname	Funktion
_____		

Ich habe die beiliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von elbdialog gelesen und akzeptiere diese mit meiner Unterschrift.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel / Unterschrift

## ■ ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR OFFENE SEMINARE

### **Gebühren**

Die Seminargebühren decken alle anfallenden Kosten für Referent:innen, Seminarräume, Material und Kaffeepausen im Seminar ab. Ihre Unterbringung während der Seminardauer und Ihre Mahlzeiten organisieren und bezahlen Sie bitte in Eigenregie.

### **Anmeldung**

Anmeldungen, Stornierungen und Umbuchungen sind nur gültig, wenn sie per E-Mail bei uns eingegangen sind und von uns innerhalb von 7 Werktagen bestätigt wurden.

Für jeden von uns schriftlich bestätigten Seminarplatz wird eine Anmeldegebühr in Höhe von 100,- EUR erhoben. Dieser Betrag ist innerhalb von 3 Wochen nach Erhalt unserer Bestätigung zu überweisen und wird auf die Seminargebühr angerechnet. Erst nach Eingang dieses Betrages gilt unsere Seminarplatzzusage als verbindlich. Die restlichen Seminargebühren müssen bis 3 Monate vor Seminarbeginn auf unserem Konto eingegangen sein. Andernfalls gilt die Anmeldung als storniert.

Nehmen Sie Überweisungen bitte ausschließlich auf unser in der Anmeldebestätigung genanntes Konto vor und geben Sie bitte den Teilnehmer:innen-Namen sowie den Titel und das Datum der Veranstaltung an.

### **Stornierung**

Wenn Sie bis 3 Monate vor Seminarbeginn von Ihrer Anmeldung zurücktreten, behalten wir die geleistete Anzahlung (Anmeldegebühr) in Höhe von 100,- EUR als Bearbeitungsgebühr ein. Alle darüber hinaus gehenden Gebühren werden Ihnen erstattet.

Sollten Sie gezwungen sein, innerhalb von 3 Monaten vor Seminarbeginn von Ihrer Anmeldung zurückzutreten, berechnen wir 30% der Teilnahmegebühren. Alle darüber hinaus gehenden Gebühren werden Ihnen erstattet. Sollten Sie kurzfristig, auch unverschuldet, innerhalb von 4 Wochen vor Seminarbeginn stornieren, müssen wir die gesamte Teilnahmegebühr in Rechnung stellen.

Ist es Ihnen möglich, eine andere Person als Ersatzteilnehmende zu benennen, die die jeweiligen Kursvoraussetzungen erfüllt, bzw. gelingt es uns, den Platz anderweitig zu besetzen, fallen für Sie 10% Bearbeitungspauschale an. Sollte ein Seminar von uns aus zwingenden Gründen ganz abgesagt werden müssen, so erstatten wir die vollen Seminargebühren zurück. Weitere Ansprüche an uns bestehen nicht.

### **Programm und Referent:innen**

Wir behalten uns vor, das Programm kurzfristig geringfügig zu ändern sowie im Falle zwingender Verhinderung der Referent:innen (z.B. Krankheit) für qualifizierten Ersatz zu sorgen.

### **Teilnahmevoraussetzungen**

Die Seminare enthalten Selbsterfahrungsanteile, die keine Psychotherapie sind und eine solche nicht ersetzen. Die Teilnahme setzt eine normale psychische Belastbarkeit voraus.

### **Vertraulichkeit**

elbdialog verpflichtet sich, alle Informationen, die wir durch die Teilnehmenden erfahren, Dritten nicht zugänglich zu machen. Auch die Teilnehmenden binden sich an eine strikte Schweigepflicht über alle persönlichen Informationen.