



## SOZIAL- UND METHODENKOMPETENZ

# Top im Kund:innenkontakt - Erfolgreich im persönlichen und telefonischen Kontakt

**Produktnummer**  
2024-41435S

**Termin**  
23. Oktober 2024  
09:00 bis 16:30 Uhr

**Gebühren pro Teilnehmer:in**  
290,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

Die VWA geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr sowie Reisekosten übernimmt.

## Inhalte

Die Ansprüche und Erwartungen der Kund:innen sind hoch. Kompetenz, Freundlichkeit und persönlichen Nutzen – diese Faktoren erwarten unsere Gesprächspartner:innen. Neben vielen angenehmen Kontakten kommt es sicher auch zu schwierigen Gesprächssituationen. Das ist normal, doch die Schärfe ist beeinflussbar. Selbst Beschwerden oder Reklamationen bieten Chancen oder lassen sich entschärfen. Zeigen Sie Professionalität auch in kritischen oder emotional schwierigen Situationen.

Wie kann ich Kund:innen positiv überzeugen? Was tun, wenn's schwierig wird? Wie kann ich Provokationen/Einwände wirksam und gleichzeitig respektvoll begegnen?

- Verschiedene Kundentypen erkennen und zuverlässig einschätzen können
- Welche Erwartungen prägen das Verhalten der Kund:innen?
- Professioneller Umgang mit der eigenen Reaktion: Motive, Projektion und Antreiber
- Umgang mit Emotionen, Provokationen und eigenen Fehlern
- Durch positive Formulierungen überzeugen
- Gesprächstechniken um Gespräche mit Kund:innen zu leiten
- Konstruktiver Umgang mit schwierigen Situationen/Kund:innen - Was tun, wenn ...?
- Gesprächssituationen aus dem Arbeitsalltag – Ihr Fall?!

## Dozent:innen

**Dominik Beierbach**  
Business Trainer, NOVELIS GmbH, Tübingen

## Zielgruppe

Mitarbeiter:innen mit Kontakt zu Kund:innen, welche die Zufriedenheit umsetzen wollen und auch mit schwierigen Gesprächssituationen professionell umgehen möchten.

## Ort

VWA Bildungshaus Stuttgart  
Wolframstr. 32  
70191 Stuttgart

[Google Maps](#)

## Kontakt

### Information

Nikolett Bosnyak  
0711 21041-37  
n.bosnyak@w-vwa.de

### Konzeption und Beratung

Lisa Weißer  
0711 21041-51  
L.Weisser@w-vwa.de

[Anmelde- und  
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)

## Ziele

Dieses Seminar widmet sich der Orientierung von Kund:innen in Gesprächssituationen der Teilnehmer:innen, die sich im persönlichen oder telefonischen Kontakt ergeben. Es werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie sich auch schwierige und eskalierende Situationen besser meistern lassen.