

HYBRID-SEMINAR: Modul 11: Wie präsentiere ich meine Dienststelle souverän und kundenorientiert?

Produktnummer
2024-44057F

Termin
10. Oktober 2024
09:15 bis 16:45 Uhr

Gebühren pro Teilnehmer:in
268,00 € (inkl. Seminarunterlagen)

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

Inhalte

- Kundenerwartungen und Kundenbedürfnisse antizipieren und bedienen
- Menschen lesen und individuellen Kontakt herstellen
- Eine positive Gesprächsatmosphäre herstellen, Gespräche souverän beginnen und zum Abschluss bringen
- Welche "Sünden" und "Fallen" kann ich im Kontakt mit Kund:innen vermeiden
- Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen, aggressiven Kund:innen und Beleidigungen
- Eigene Stimmungen und negative Gefühle steuern und in einem guten Zustand bleiben

Dozentin

Barbara Hölscher-Busam
Businesscoach, Kommunikations- und NLP-Trainerin

Zielgruppe

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz

Ort

Haus der Akademien
Eisenbahnstr. 56
79098 Freiburg

[Google Maps](#)

Kontakt

Information

Nilgün Bortoli
0761 38673-14
bortoli@vwa-freiburg.de

Konzeption und Beratung

Christian Heinrich
0761 38673-15
heinrich@vwa-freiburg.de

[Anmelde- und
Teilnahmebedingungen](#)

[Impressum](#)

[Datenschutzhinweise](#)