

## Umgang mit kniffligen Situationen am Telefon und im Betriebsalltag



Copyright: Britta Odenthal Impulsmarketing

Ein paar der täglichen Herausforderungen mit leicht umzusetzenden Tipps und konkreten Schritten leichter händeln zu können ist Ziel dieses Seminars.

Ob am Telefon oder im Betrieb, immer wieder geht es um den souveränen Umgang mit aufgebracht Kunden. Wie Sie seinen Kopf und seinen Bauch wieder beruhigen. Die richtigen Schritte mit Kniffen und Tipps.

1. Umgang mit Killerphrasen und unangebrachten Statements.
2. Umgang mit dem Diskutierer: Klar in der Sache, freundlich zum Menschen
3. Telefon: Jemand will den Chef sprechen ohne einen Grund zu nennen. Dieser möchte aber immer einen Grund wissen. Das Dilemma gekonnt auflösen.
4. Der Nebelwerfer: Er sagt etwas zu Ihnen und Sie fühlen sich irgendwie schlecht, ohne es direkt benennen zu können. Versteckte Unterstellungen und Beleidigungen erkennen und klären.
5. Umgang mit Respektlosigkeit: Wie Sie sich abgrenzen ohne anzugreifen
6. Der besondere Kunde: Wenn Ihr Kunde nicht zuhören will oder kann.
7. Telefon und Betrieb: Souveräner Eindruck bei momentaner Ahnungslosigkeit. Tipps und Worte, die Sie über ein kleines Blackout hinwegtragen.

Im Seminar werden Sie Anregungen und Tipps aus der Praxis für die Praxis bekommen. Sicher können nicht alle kniffligen Situationen komplett gelöst werden, aber Sie bekommen leicht anwendbare Werkzeuge mit auf den Weg. Ziel ist es, dass Sie einen souveränen Umgang in kniffligen Situationen bekommen und mit dem Kunden diese Situationen in einer Art und Weise klären, dass Sie sich abgrenzen können und der Kunde gleichzeitig sein Gesicht wahren kann.

### Seminarmethode: Präsenzveranstaltung

- Kurzvortrag und Diskussion
- Praxisbezogene Übungen und Fallbeispiele
- Auswertung und Erkenntnisaustausch
- Power-Point-Folien als PDF zum Download

**Zielgruppe:** alle, die mehr Souveränität am Telefon und im betrieblichen Alltag erlangen wollen

**Die Trainerin:** Britta Odenthal ist seit 30 Jahren ausgebildete Kommunikationstrainerin und Trainerin für aktivierende Lernsysteme. Die Teilnehmer werden von Anfang an aktiviert und einbezogen, so dass der höchstmögliche Nutzen entsteht.

**Termin:** 15.11.2023

**Dauer:** 13.30 Uhr bis 17.00 Uhr, 30 Minuten Pause

**Teilnehmerzahl:** Max. 15 Teilnehmer