

1-TAGES-TRAINING

FTI-1D-09

SCHWIERIGE KUNDEN PROFESSIONELL FÜHREN

Bleiben Sie souverän, kommunizieren Sie deeskalierend und verwandeln Sie schwierige Situationen in erfolgreiche Kundenbeziehungen. Für mehr Sicherheit, Professionalität und nachhaltige Kundenzufriedenheit.



DAUER

1 Tag



ZIELGRUPPE

Mitarbeitende im Verkauf,
Account Management,
Customer Service,
Kundenbetreuung und
Unternehmertum



SPRACHEN

Deutsch, Französisch,
Italienisch, Englisch



FORMAT

Präsenztraining
(firmenintern)



MAX. GRUPPENGROSSE

12-14 Teilnehmende

für maximale Interaktivität
und nachhaltigen Lernerfolg



KURZBESCHREIBUNG

Schwierige Kunden fordern uns heraus – fachlich, emotional und kommunikativ. Dieses Training stärkt Ihre Fähigkeit, auch in angespannten Situationen professionell zu bleiben, deeskalierend zu kommunizieren und Lösungen zu finden.

Sie lernen, schwierige Verhaltensmuster zu erkennen, gezielt darauf zu reagieren und durch klare Kommunikation und souveränes Auftreten Vertrauen und Zusammenarbeit wiederherzustellen.

Mit vielen Praxisbeispielen, Übungen und konkreten Tools gewinnen Sie Sicherheit und Handlungskompetenz im Umgang mit schwierigen Kunden.



LERNZIELE

- Schwierige Kunden und typische Verhaltensmuster erkennen
- Ursachen von Unzufriedenheit und Kritik verstehen
- Emotionen kontrollieren und souverän reagieren
- Deeskalierende Kommunikation gezielt einsetzen
- Einwand- und Konfliktgespräche professionell führen
- Lösungsorientierte Strategien entwickeln und umsetzen
- Vertrauen wieder aufbauen und Beziehungen stärken
- Persönlichen Aktionsplan für herausfordernde Situationen erstellen



TYPISCHE INHALTE

- Psychologie schwieriger Kunden verstehen
- Die häufigsten schwierigen Kunden-Typen
- Ursachen von Unzufriedenheit und Beschwerden
- Emotionen erkennen, regulieren und deeskalieren
- Aktives Zuhören und Empathie gezielt einsetzen
- Deeskalationstechniken und Gesprächsführungs-Strategien
- Einwände und Vorwürfe souverän behandeln
- Lösungsorientierung und Kompromissfindung
- Klare Kommunikation und Grenzen setzen
- Vertrauen wiederherstellen und Kunden binden
- Praxisübungen und Feedback für mehr Sicherheit



NACHHALTIGE WIRKUNG

Sie bleiben auch in schwierigen Situationen souverän und professionell, führen konstruktive Gespräche und lösen Konflikte erfolgreich. Das stärkt Ihre Kundenbeziehungen, steigert die Kundenzufriedenheit und macht Sie zu einem geschätzten Gesprächspartner.



SALES & SERVICE
EXCELLENCE ACADEMY
by *FinOptima*

MENSCHEN BEGEISTERN.
BEZIEHUNGEN STÄRKEN.
ERFOLG SICHERN.

FINOPTIMA
EXCELLENCE IN SALES & SERVICE

www.finoptima.ch
 academy@finoptima.ch