

# KOMPETENTER UMGANG MIT HERAUSFORDERNDEN KUND\*INNEN UND KLIENT\*INNEN

Mitarbeitende im direkten oder telefonischen Kontakt sind das Aushängeschild jeder Einrichtung, jeder Beratungsstelle, jedes Vereins. Bei der Begegnung insbesondere mit Kund\*innen oder Klient\*innen, die ein herausforderndes Verhalten zeigen, entsteht ein Eindruck, der zum Erfolg, zum Rückzug oder gar zur Beschwerde führen kann. Ihre Professionalität und Ihr Entgegenkommen als verlässliche\*r Gesprächspartner\*in werden in diesem Falle besonders gebraucht und geschätzt.

In diesem praxisnahen Seminar werden typische Situationen im Klient\*innenkontakt herausgearbeitet, die häufig in schwieriger Kommunikation verlaufen. Diese werden analysiert und reflektiert. Durch praktische Anwendungen werden Wege aufgezeigt, die klient\*innenorientiertes Verhalten als Vorteil herausstellen. Zügige Gesprächsklärung steht dabei genauso im Mittelpunkt wie die Reflexion eigener Verhaltensweisen.

## Zielgruppe

Führungskräfte und Mitarbeitende mit Kund\*innen- bzw. Klient\*innenkontakt

## Inhalte

- Grundlagen der fairen Gesprächsführung (klient\*innenorientierter Dialog, erfolgreicher Gesprächsabschluss)
- Ich als Gesprächspartner\*in / Das eigene Erscheinungsbild im Gespräch (Reflexion eigener Sprach- und Verhaltensmuster/Was erwarten die Klient\*innen von mir?)
- Der Umgang mit herausfordernden Klient\*innen (Entstehung von Konflikten, Reizformulierungen/Was wird „zwischen den Zeilen“ gesagt?)
- Umgang mit Beschwerden (Konfliktsituationen, Fehler im Beschwerdetelefonat und -gespräch, lösungsorientierte Sprech- und Handlungsweise)
- Stimmklang und Persönlichkeit, Stimmführung und lebendige Sprechweise

## Methoden

Input, praktische Anwendungen, Kleingruppenarbeit, Rollenspiele

## Hinweise

Nutzen Sie bei Bedarf zur Vorbereitung unsere [Hinweise zu den technischen Voraussetzungen \(PDF\)](#) sowie nützliche [Tipps rund um die gelungene Teilnahme \(PDF\)](#) an einem Online-Seminar bzw. die [barrierearme Version der Infoblätter \(PDF\)](#).

**Dozent\*in:**

[Andreas Schareck](#)

(Trainer für Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement)

**Kosten:**

175 EUR

Mitglieder: 123 EUR

**Seminar-Nr:**

K-PK 24-09-03

**Anmeldung bis:**

27.08.2024

---

<b>Datum/Uhrzeit</b>	<b>Ort</b>	<b>Anmeldung</b>
03.09.2024	Online	
09:00 - 13:00 Uhr	Online	<a href="#">anmelden</a>