

SOUVERÄNER UMGANG MIT HERAUSFORDERNDEN KUND*INNEN UND KLIENT*INNEN

Professionell, empathisch und authentisch kommunizieren

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.

Im Seminar arbeiten Sie typische Situationen im Klient*innenkontakt heraus, die häufig in schwieriger Kommunikation verlaufen. Diese werden analysiert und reflektiert. Durch praktische Anwendungen erkennen Sie Wege, die klient*innenorientiertes Verhalten als Vorteil herausstellen. Zügige Gesprächsklärung, Ihr Umgang mit Beschwerden stehen dabei genauso im Mittelpunkt wie die Reflexion eigener Verhaltensweisen.

Zielgruppe

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

Inhalte

- Grundlagen der fairen Gesprächsführung: Erwartungen der Klient*innen, klient*innenorientierter Dialog, erfolgreicher Gesprächsabschluss
- Der Umgang mit herausfordernden Klient*innen: Entstehung von Konflikten, Konfliktprävention, Reizformulierungen. Was wird „zwischen den Zeilen“ gesagt?
- Umgang mit Beschwerden: Verhalten in Konfliktsituationen, häufige Fehler im Beschwerdetelefonat und -gespräch, lösungsorientierte Handlungsweisen
- Ich als Gesprächspartner*in: Das eigene Erscheinungsbild im Gespräch, Reflexion eigener Sprach- und Verhaltensmuster, meine unbewussten Botschaften, Stimmklang und Persönlichkeit, lebendige Sprechweise
- Die Kunst des positiven Nein-Sagens, Grenzen wirksam setzen
- Signale nonverbaler Stärke und Selbstsicherheit
- Souveräne Vorbildfunktion: Ihr Stil beeinflusst die Konfliktlösung

Methoden

Input, praktische Anwendungen, Kleingruppenarbeit, Rollenspiele

Dozent*in:

[Andreas Schareck](#)

(Trainer für Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement)

Kosten:

185 EUR

Mitglieder: 130 EUR

Seminar-Nr:

K-PK 25-09-23

Anmeldung bis:

02.09.2025

Datum/Uhrzeit	Ort	Anmeldung
23.09.2025 09:00 - 16:00 Uhr	Paritätischer Sachsen, Landesgeschäftsstelle Am Brauhaus 8 01099 Dresden	anmelden