

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.

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

Dozent*in:

[Andreas Schareck](#)

(Trainer für Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement)

Kosten:

185 EUR

Mitglieder: 130 EUR

Seminar-Nr:

K-PK 25-09-24

Anmeldung bis:

03.09.2025

Datum/Uhrzeit	Ort	Anmeldung
24.09.2025 09:00 - 16:00 Uhr	Paritätischer Sachsen, Landesgeschäftsstelle Am Brauhaus 8 01099 Dresden	anmelden

© 2024 Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Sachsen