



## Souveräner Umgang mit „schwierigen“ Kunden

Ein zufriedener Kunde ist die Basis unternehmerischen Erfolgs - schließlich werden zufriedene Kunden i. d. R. zu loyalen Bestandskunden. Diese kaufen häufiger größere Mengen, sind meistens weniger preissensibel und werben oftmals durch ihre Weiterempfehlungen Neukunden. So ist der Umgang mit Kunden in vielen Fällen eine Bereicherung. Doch immer wieder stehen Unternehmen vor einer persönlichen Herausforderung, wenn das Kundengespräch anders verläuft, als man es gerne hätte.

Gerne wollen wir mit Ihnen Möglichkeiten für den Umgang mit schwierigen Kunden diskutieren und Ihre Einflussmöglichkeiten auf einen gelingenden Gesprächsverlauf erarbeiten. Dazu lädt die Wirtschaftsförderung Landkreis Stade GmbH Sie herzlich zu einem Workshop ein:

**Termin: Donnerstag, 31.08.2017, von 14:00 Uhr – 18:00 Uhr**

**Veranstaltungsort: STADEUM Stade, Schiffertorsstrasse 6, 21682 Stade**

Die Referentinnen Christiane Jost und Sabine A. Kia ([Jost und Kia Kommunikations-Kultur](#), Stade) zeigen Ihnen Wege auf, wie Sie Kundenbeschwerden annehmen und einen souveränen Umgang damit finden. Sie geben Ihnen Instrumente an die Hand, die Ihnen bei der Bewältigung von Situationen helfen, in denen die Personen emotional „aufgeladen“ sind und sachliche Argumente nur ihre begrenzte Wirkung haben. So werden Missverständnisse beim Auftrag geklärt, Probleme bei der Rechnungsstellung behoben und die emotionale Situation in eine für beide Seiten möglichst gute Lösung gelenkt und somit die Kundenbeziehung nachhaltig gefestigt.

**Für den Workshop sind insbesondere folgende Programminhalte vorgesehen:**

- Was bedeutet, der Kunde ist „schwierig“? Wer definiert „schwierig“?
- Berechtigte Beschwerden oder launige Reklamationen?
- Wie lange ist der Kunde „König“?
- Reflexion der eigenen Haltung und des eigenen Verhaltens in Bezug auf den „schwierigen“ Kunden
- Grundlagen einer gelingenden Kommunikation im Kundenkontakt
- Umgang mit emotionalen Herausforderungen

Wie einzelne Ansatzpunkte umgesetzt werden können und welche Potenziale zur Optimierung der Kundenbeziehung in Ihren Unternehmen schlummern, werden wir im Workshop praxisnah erarbeiten.

**Die Veranstaltung ist kostenlos.**

**Bitte melden Sie sich spätestens bis zum 25.08.2017 per E-Mail ([info@wf-stade.de](mailto:info@wf-stade.de)) oder telefonisch (04141/8006-0) an, da die Plätze begrenzt sind. Wir freuen uns auf Sie!**