

Ansprechpartnerin: Barbara Schwarz
Telefon: 02154-81695-60
E-Mail : b.schwarz@debkonplus.de

Schwierige Zeiten – schwierige Kundengespräche **Kundengespräche erfolgreich meistern - am 20.04.2023 in Köln**

Sehr geehrte Damen und Herren,

für viele Mitarbeiter*innen in den Unternehmen ist die derzeitige Situation und das Gefühl, von Krise zu Krise zu rutschen, äußerst belastend. Mitarbeiter*innen berichten davon, dass selbst langjährige Kunden emotional und hektisch agieren.

Die Folge: wegen Lieferengpässen und Personalausfällen werden Gespräche zum Spießroutenlauf. Emotionen kochen hoch und erschweren einen sachlichen Dialog. Der persönliche Stresslevel steigt, und damit schwindet die Gelassenheit.

Wie Sie Emotionen managen, die Gelassenheit zurückgewinnen und ein zielführendes Gespräch führen, erfahren Sie in unserem Training:

Schwierige Zeiten – schwierige Kundengespräche **Kundengespräche erfolgreich meistern - am 20.04.2023 in Köln**

Ihr Referent Ulrich Liebscher: Trainer, Kommunikationsberater nach Schulz von Thun, NLP-Master, Coach, Mediator und Fachberater für Stress & Burnout, ganzheitlicher Gedächtnistrainer

In diesem Training konzentrieren wir uns auf ein sicheres Auftreten und eine straffe Gesprächsführung. Wir schauen uns die psychologischen Aspekte einer erfolgreichen Gesprächsführung an und üben die rhetorischen Mittel zur Deeskalation (Auszug):

- Der Umgang mit Widerständen und Hindernissen
- Meine Gefühle, Gedanken und Worte
- Positive Wortwahlen und Formulierungen

Zahlreiche Übungen an Praxisbeispielen aus Ihrem Berufsalltag lassen das Erfahrene sofort in die Praxis umsetzen. Einzelfeedbacks erhöhen zusätzlich die Effektivität dieses Trainings

Melden Sie sich noch heute an! Anmeldeschluss ist der: 10.03.2023

Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Personen begrenzt.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Schwarz

Training / Seminare / Coaching
debkonplus – mit Sicherheit gut beraten



Anmeldung zum offenen Präsenz-Training

(Anmeldung gleich mailen an b.schwarz@debkonplus.de oder von ihr beraten lassen unter 02154/816 95 60)

Schwierige Zeiten – schwierige Kundengespräche - offenes Präsenz-Training

Kundengespräche erfolgreich meistern in einem Tagungshotel am 20.04.2023 in Köln

Leistungsumfang:

- Das Tagungshotel wird Ihnen mit der Auftragsbestätigung bekannt gegeben
- Seminarzeit: Beginn 09:30 Uhr Ende ca. 16:30 Uhr
- Investition: pro Person € 767,50 incl. MwSt.
- Ausführliches Handbuch, das Ihnen bei der späteren Tagesarbeit als Gesprächsleitfaden dient
- Tagungsbewirtung und Pausengetränke

Wenn die Anmeldung bis zum 06.02.2023 eingeht, erhalten Sie den Early Bird Rabatt von 5 %!

Das erwartet Sie in unserem Seminar:

- Einführung in Strategie und Taktik erfolgreicher Kundentelefonate
- Der rote Faden im Beschwerdetelefonat
- Die Brücke von den Emotionen zur Analyse
- Sechs wesentliche Kundenbedürfnisse
- Gruppenarbeiten mit Eigenübungen
- Feedback mit konkreten Optimierungsvorschlägen
- Flexibler Gesprächsleitfaden für den Arbeitsplatz
- Formulierungsbeispiele und Einwandbehandlung
- Praxisbeispiele – Praxisbeispiele – Praxisbeispiele

Ich möchte mich hiermit anmelden! Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Personen begrenzt.

Teilnehmer:

1. _____

2. _____

Absender:

Firmenname: _____

Straße: _____ PLZ/Ort: _____

Telefon: _____ E-Mail: _____@_____

✕ _____

Datum, Unterschrift und Firmenstempel

Teilnahmebedingungen:

Die Kursgebühr ist innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsstellung fällig, spätestens zahlbar bei Kursbeginn. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Krefeld. Der Teilnehmer kann bis spätestens 5 Tage vor Kursbeginn zurücktreten. Die Rücktrittsgebühr beträgt 30 % der Kursgebühr. Wenn Sie sich später abmelden oder nicht teilnehmen, wird der volle Betrag fällig. Bitte bestimmen Sie rechtzeitig einen Ersatzteilnehmer, um einen Verfall der Teilnahmegebühr zu verhindern. Teilen Sie uns Rücktritt oder Ummeldung schriftlich mit. Bei zu geringer Teilnehmerzahl behalten wir uns vor, das Seminar abzusagen. Die Kursgebühr wird dann zurückerstattet. Weitergehende Ansprüche für den Teilnehmer bestehen nicht. Mit seiner Unterschrift erkennt der Teilnehmer die Teilnahmebedingungen an.

Beratung · Seminare · Coaching · Services

www.debkonplus.de · Inhaber: Ulrich Liebscher · Hanns-Martin-Schleyer-Str.34 · Haus 1 · D-47877 Willich
Tel +49 (0) 2154 816 95 – 60 · Fax +49 (0) 2154 816 95 – 55 · kontakt@debkonplus.de · Ust-IdNr. DE228559970