# Schwierige Kundengespräche meistern

**Ein praxisnaher Kommunikations-Workshop für Teams**




**Kontakt**
Carmen Peter | Kommunikationstrainerin

carmen@carmenpeter.ch +41 79 569 10 03

## Ihr Nutzen

- **Souveräner und sicherer auftreten**
  – auch in herausfordernden Kundengesprächen.
- **Ruhig und professionell bleiben**
  – beispielsweise bei Reklamationen oder hoher Emotionalität.
- **Konflikte frühzeitig erkennen und entschärfen**
  – für konstruktive Lösungen.
- **Mehr Sicherheit im Kundenkontakt gewinnen**
  – am Telefon, vor Ort oder im direkten Gespräch.

## Inhalt

Anhand konkreter Beispiele aus Ihrem Alltag erarbeiten wir die Grundlagen für eine zielführende, souveräne Kommunikation. Sie erhalten Einblick in die theoretischen Schritte der Gesprächsführung, üben praxisnah und reflektieren gemeinsam. Der Workshop ist spezifisch auf Ihr Geschäft und Ihr Anliegen ausgerichtet.

## Programm

Der Workshop findet in 3 Modulen à 90 Minuten statt.

| | | |
|---|---|---|
| **Modul 1** | Theoretische Grundlagen der Kommunikation | Praxisbeispiele und Übungen • Reflexion |
| **Modul 2** | Kommunikationsmodell | Praxisbeispiele und Übungen • Weiterführende Informationen |
| **Modul 3** | Erfahrungsaustausch | Reflexion konkreter Situationen • Fallbeispiele mit Lösungsmodell |

**Gesamtpaket**
Für Teams bis zu 6 Personen.

**CHF 2’900.–**