

Ablaufplan

27. Oktober 2020

- 09.00 - 09.30 Uhr** Begrüßung und thematischer Einstieg
09.30 - 10.30 Uhr Merkmale gelungener und misslungener Kundengespräche
10.30 - 10.50 Uhr Pause
10.50 - 12.15 Uhr Kommunikationspsychologische Grundlagen für erfolgreiche Kundengespräche
12.15 - 13.15 Uhr Pause
13.15 - 14.45 Uhr Techniken konstruktiver Gesprächsführung
14.45 - 15.15 Uhr Pause
15.15 - 16.15 Uhr Umgang mit Ärger und Aggression
16.15 - 16.45 Uhr Persönliche Bilanz
16.45 Uhr Ende des Web-Seminars

Durch Investitionen in Klimaschutzprojekte, offset die ASEW sämtliche CO₂-Emissionen aus, die durch diese Veranstaltung entstehen.



Exklusiv für
Stadtwerke!

Anmeldung

Teilnahmegebühr

490 Euro* für ASEW-Mitgliedsunternehmen
790 Euro* für Nicht-Mitglieder

Anmeldung

Online-Anmeldung unter

https://us02web.zoom.us/webinar/register/WN_gXrvvw-QERuiZHpFmgLYg1Q oder einfach

nebenstehenden QR-Code scannen!



Weitere Informationen zur Veranstaltung erhalten Sie unter
www.asew.de/kundengesprache-fuehren

Franziska Buchen

0221.93 18 19 - 17

veranstaltungen@asew.de

Schwierige Kundengespräche gelassen führen

27. Oktober 2020 via Zoom

Schwierige Kundengespräche gelassen führen

27. Oktober 2020 via Zoom

Der Erfolg von Energiedienstleistungsunternehmen hängt wesentlich davon ab, ob die **Kommunikation mit den Kunden gelingt**. Den **Mitarbeitern im direkten Kundenkontakt** kommt dabei eine **hohe Verantwortung** zu. Sie repräsentieren das Unternehmen und vertreten dessen Interessen. Gleichzeitig haben sie die Aufgabe, auf Wünsche und Bedürfnisse der Kunden einzugehen. Dabei kommt es immer wieder zu schwierigen Gesprächssituationen, zum Beispiel bei Beschwerden oder aggressivem Verhalten von Kunden.

Unser Web-Seminar zeigt, **wie Kommunikation gelingt** und stellt praktische Möglichkeiten vor, auch **in schwierigen Gesprächssituationen gelassen und konstruktiv zu reagieren**. Gearbeitet wird mit kurzen theoretischem Input, **praktischen Übungen** und strukturiertem Erfahrungsaustausch in Kleingruppen. Genutzt werden dabei die vielen **interaktiven Möglichkeiten, die Zoom bietet**, um den Teilnehmern auch online lebendiges Lernen und einen fruchtbaren Austausch untereinander zu ermöglichen.

Merkmale gelungener & misslungener Kundengespräche

- Was macht ein „gutes“ Kundengespräch aus?
- Was macht Situationen im Kundengespräch schwierig?
- Typische Konfliktsituationen im Kundenkontakt
- Erfahrungsaustausch

Kommunikationspsychologische Grundlagen für erfolgreiche Kundengespräche

- Kommunikationsstörungen erkennen & vorbeugen
- Praktische Übungen

Techniken konstruktiver Gesprächsführung

- Fragen und Zuhören
- Rhetorische Techniken
- Praktische Übungen

Umgang mit Ärger & Aggression

- Sich selbst schützen
- Zur Deeskalation beitragen
- Praktische Übungen und Erfahrungsaustausch

Persönliche Bilanz

- Transfer des Gelernten in den Berufsalltag
- Feedback

Die Referentin



Susanne Lörx

Beratung | Training | Mediation



Veranstaltungsdaten:

Dienstag 27. Oktober 2020 09.00 - 16.45 Uhr

ASEW DAS EFFIZIENZ-NETZWERK
FÜR STADTWERKE