



FKU-Seminar - Aus der Praxis für die Praxis Umgang mit schwierigen Kunden



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir laden Sie sehr herzlich ein zum Seminar

“Umgang mit schwierigen Kunden“

21.02.2019, 17:30 – 20:30 Uhr

Seminarraum von CMK-Design

Rotherstraße 21, 10245 Berlin

Funktionierende Kundenbeziehungen sind das A und O im Geschäftsleben und es ist sinnvoll, Zeit und Energie in gute Kunden zu investieren. Trotzdem kennen wir sie alle: die plötzliche Konfrontation mit dem nörgelnden, dem besserwisserischen oder dem überheblichen Kunden, mit dem Zeitfresser, dem Zauderer oder dem Zornigen. Eine unangenehme Situation, die uns oft sprachlos, überfordert und kraftlos zurücklässt. Doch wir können uns darin üben, mit schwierigen Kunden – übrigens auch mit schwierigen Geschäftspartnern, Kollegen oder Chefs – umzugehen.

Was wollen Kunden (Kollegen, Vorgesetzte) denn tatsächlich? Wie fängt man sein enttäushtes Gegenüber wieder ein? Wie geht man mit Verbalattacken um? Wie bleibt man professionell, wie bekommt man seine eigenen Emotionen in den Griff und wie grenzt man sich gegebenenfalls ab?

Diese und weitere Fragen klärt unsere Referentin Ulrike Masztalerz, Kommunikations- und Business-Coach, gemeinsam mit Ihnen im Rahmen unseres dreistündigen Seminars. Sie werden einige Kundentypen und Methoden kennen lernen, um mit diesen umzugehen. In Übungen werden schwierige Situationen geprobt, und Sie haben zudem die Möglichkeit, konkrete Situationen aus Ihrem Berufsalltag in der Seminarrunde zu beleuchten.

Bitte melden Sie sich bis zum **20.02.2019** für dieses Seminar an. Die Seminargebühr beträgt 59,00 Euro für FKU-Mitglieder und 89,00 Euro für Gäste (jeweils zzgl. gesetzl. Mehrwertsteuer). Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne ein Teilnahmezertifikat aus.

Mit freundlichen Grüßen

Cedrik Lutz
Leiter der Geschäftsstelle

Zdenka Hruby
Leiterin Kommunikation und Marketing



FKU-Seminar - Aus der Praxis für die Praxis Umgang mit schwierigen Kunden

Programm:

- 1) Die verschiedenen schwierigen Kundentypen:
Wer sie sind und warum es ihnen wirklich geht
Wie kann eine erste Reaktion aussehen
- 2) Strategien für das eigene Verhalten
Konstruktiv bleiben, Mit Emotionen (auch den eigenen) umgehen, Haltung wahren
- 3) Praktische Übung
- 4) Tipps, Tricks und Techniken: Erfolgreiche und selbstsichere Kommunikation mit schwierigen Kunden
- 5) Praktische Übung
- 6) Ihre Anliegen: Konkrete Fälle, Fragen und Anliegen der TeilnehmerInnen

Die Referentin:

Seit mehr als zwanzig Jahren liegt das Hauptaugenmerk von Ulrike Masztalerz auf der gelingenden Kommunikation von Mensch zu Mensch und von Unternehmen zu Partnern, Kunden und Öffentlichkeit. Als ausgebildete Change Managerin und Business Coach begleitet sie Unternehmen durch herausfordernde Situationen wie Veränderungsprozesse und Krisensituationen. Ihr Blick gilt dabei besonders den betroffenen Menschen. Sie werden in individuellen Coachings oder Teamtrainings gestärkt und unterstützt.

In ihren Workshops und Seminaren beleuchtet Ulrike Masztalerz die Hintergründe von kommunikativen Herausforderungen und arbeitet mit den Teilnehmern in lebendiger und humorvoller Atmosphäre daran, andere besser zu verstehen und selbst im richtigen Moment die passenden Worte zu finden.

Anmeldung per E-Mail oder Fax:

Anmeldung per E-Mail an vorstand@fk-unternehmerverein.de oder per Fax an 030 - 42 01 07 06:

o Ich/Wir komme/n gerne und melde/n mich/uns verbindlich an

Vor- und Nachname:

Firma:

Rechnungsanschrift:

E-Mail (für Ihre Buchungsbestätigung):

Unterschrift:

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Rechnung über die Seminargebühr.

Die Teilnahme kann bis **48 Stunden vor Veranstaltungsbeginn** kostenfrei storniert werden (schriftlich per Mail an vorstand@fk-unternehmerverein.de), danach fällt der gesamte Betrag an. Die **Mindestteilnehmerzahl** liegt bei vier Personen, bei weniger Anmeldungen findet das Seminar nicht statt.