

Seminar-Nr. 06041

Kundologie

Gekonnt kommunizieren mit Kunden

Termin

04.12.2024 - 05.12.2024 , 14 Stunden

04.12.2024 von 09:30 bis 17:00 Uhr,

05.12.2024 von 08:30 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Alle Mitarbeitende in publikumsintensiven Bereichen der Verwaltung, die täglich mit internen oder externen Kunden kommunizieren.

Inhalte

1. Das 1 x 1 der Kundenorientierung in der Verwaltung
 2. "Kundologie": Was Kunden wirklich brauchen und welche Fallen Sie vermeiden können
 3. "Die Meckerlawine": Tipps und Tricks zum souveränen Umgang mit schwierigen Kunden
 4. Hilfreiche Kommunikationsmodelle: Von der Transaktionsanalyse zur "Ich plus – Du plus – Perspektive"
 5. Das "Schutzschild" und die "Dragee-Technik": Methoden und Techniken, um sachlich und gelassen auf Angriffe und ärgerliche Kunden zu reagieren
 6. Handwerkszeug der Gesprächsführung: Sich klar äußern, gekonnt zuhören, effektiv fragen und richtig verstehen
 7. Die Kommunikation mit Kunden: Wie Sprache, Stimme und Körpersprache im Kundenkontakt wirken
 8. "Erste-Hilfe-Techniken" im Stress: Bleiben Sie sachlich und gelassen, auch wenn der andere Sie herausfordert
- Ziele und Methoden

Professionelles Sprechen und Zuhören ist einfach und schwer zugleich. Kleinste Kommunikationsmuster geben unseren Inhalten manchmal verblüffende Richtungen und Gespräche, die sachlich beginnen, können in diffusen Missstimmungen enden. Kundenkontakte in der Verwaltung sind hier besonders herausfordernd, weil sich "der Kunde" häufig unterlegen und abhängig vom "Amt" fühlt und dann z. B. besonders selbstbewusst, unterwürfig oder gestresst auftritt. Als professioneller "Kundologe" werden Sie Ihre Kundenkontakte sicherer, humorvoller und kooperativer gestalten und Ihre Gesprächsziele leichter erreichen.

Sie lernen, sich kundenorientiert, souverän und sicher in schwierigen Situationen (Hochbetrieb, aggressive Bürgerinnen und Bürger, Beschwerden) zu verhalten, warum Kommunikation manchmal schief läuft und wie man dies verhindern kann, wie man selbstsicher auftritt, professionell zuhört, die richtigen Fragen stellt und sich klarer ausdrückt.

Referent/-in
Renate Gartner, Dipl.-Sozialw., Profitraining

Ort
Verwaltungsakademie
Bordesholm