

Veranstaltungskalender



Selbstreflektion im Hinblick auf den Umgang mit schwierigen Kunden

Termin:	21.03.2022
Zeit:	08:30 bis 16.30 Uhr
Ort:	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art:	Seminare

Nutzen / Ziel: Die Teilnehmer reflektieren ihre bisherigen Erfahrungen im Kontakt mit Kunden. Sie erkennen, dass Sie es in der Hand haben, wie sie auf schwierige Kunden reagieren und lassen sich und ihr Befinden nicht mehr von dem Verhalten anderer steuern bzw. beeinflussen. Sie entwickeln auch in schwierigen Situationen ein Verständnis für ihren Gesprächspartner verhalten sich souverän und selbstbestimmt.

Beschreibung:

Wer mit Kunden zu tun hat kennt das. Es gibt die Art von Kunden, die wir als nett, vernünftig und einsichtig empfinden und es gibt die Art von Kunden, die genau das Gegenteil davon sind und mit ihrer Art dazu beitragen, dass wir uns nicht mehr gut fühlen. Speziell bei der zweiten Art von Kunden ist es wichtig, für sich selbst gut aufgestellt zu sein und sich nicht von der Art des anderen im persönlichen Empfinden beeinflussen zu lassen.

Inhalt:**Selbstreflektion**

- Wahrnehmung als Grundlage meines Denkens und Verhaltens
- Eigene Erfahrungen als Kunde
- Eigene Erfahrungen im beruflichen Alltag
- Der eigene Verhaltensstil – meine Stärken und Schwächen
- Verhalten anderer – die Stärken und Schwächen anderer
- Wie gehe ich mit anderen Charakteren um

Gut aufgestellt sein

- Die innere Sprache – wie denke ich über mich
- Meine Einstellung macht's
- Positives Denken – lösungsorientiert denken
- Mentales Training
- Resilienzfaktoren – was mich aufbaut
- Tagesrückschau

Transfer**Zielgruppe(n):**

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Abschluss: IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten: 195,00 €
Referent: Erfahrenes IHK-Dozententeam
Kontaktperson: **Doris Köhler**
doris.koehler@coburg.ihk.de
09561/7426-23
Anmeldeschluss: 14.03.2022