



## Online: Azubi Plus: Der Umgang mit anspruchsvollen Kundinnen und Kunden

Veranstaltungs-Nr.: 231182AK

### SEMINARINHALTE

Gespräche mit Kundinnen und Kunden können sehr unterschiedlich verlaufen. Gerade bei Beschwerden und Konflikten ist ein sensibles und offenes Vorgehen notwendig. Offen und selbstbewusst Meinungen auszusprechen und Unternehmensansichten gegenüber Kundinnen und Kunden zu vertreten, benötigt jedoch gerade in der Ausbildung Mut. In diesem Seminar werden anhand von Übungen und Praxisbeispielen Hemmungen abgebaut, um so Sicherheit zu gewinnen. Außerdem machen Sie sich der „Macht der Worte“ bewusst und lernen Strategien, die Ihnen bei der Umsetzung in schwierigen Situationen helfen.

Das Seminar findet im virtuellen Klassenzimmer statt. Ein Link und weitere Informationen werden Ihnen nach Ihrer Anmeldung und Kursbestätigung per E-Mail zugeschickt. Für eine gute Durchführung dieses Online-Kurses benötigen Sie eine stabile (W-)LAN-Verbindung, eine Webcam, ein Mikrofon (optional ein Headset) sowie ein ruhiges, störungsfreies Umfeld. Eine Programminstallation im Vorfeld ist nicht erforderlich.

### SEMINARZIEL

Die Teilnehmer/-innen

- kennen verschiedene Kundentypen
- kennen deeskalierende Strategien und Handlungsmuster
- können Strategien zur eigenen Handlungsfähigkeit anwenden
- kennen die Bedeutung von Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik
- kennen Möglichkeiten mit verschiedenen Emotionen und Triggerpunkten umzugehen

Teilnehmerkreis:	Auszubildende aller Fachrichtungen und Lehrjahre
Dozentin:	Katarina Prescher
Kosten:	Dank der Förderung der Dieter Schwarz Stiftung gemeinnützige GmbH kann die aim diese Maßnahme unentgeltlich anbieten.
Termine:	Dienstag, 21. März 2023 und Mittwoch, 22. März 2023 (2 Seminartage)
Uhrzeit:	von 17:30 Uhr bis 20:45 Uhr (8 UE)
Ort:	Virtuelles Klassenzimmer
Ansprechpartnerin:	Michelle Hoffmann   T. 07131 39097-342   <a href="mailto:hoffmann@aim-akademie.org">hoffmann@aim-akademie.org</a>
Anmeldung:	<a href="http://www.aim-akademie.org">www.aim-akademie.org</a> <a href="mailto:teilnehmerservice@aim-akademie.org">teilnehmerservice@aim-akademie.org</a> Telefon 07131 39097-0   Fax 07131 39097-399