

ONLINE: AZUBI PLUS: DER UMGANG MIT ANSPRUCHSVOLLEN KUNDINNEN UND KUNDEN

Veranstaltungs-Nr.: 241182UK

SEMINARINHALTE

Gespräche mit Kund/-innen können sehr unterschiedlich verlaufen. Insbesondere bei Beschwerden und Konflikten ist ein sensibles und offenes Vorgehen essenziell. Den Kundenkontakt souverän zu meistern und Unternehmensansichten sicher zu vertreten, erfordert jedoch gerade zu Beginn der Ausbildung viel Mut. In diesem Seminar werden anhand von Übungen und Praxisbeispielen Hemmungen abgebaut, um Selbstsicherheit zu gewinnen.

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 Teilnehmenden

- kennen verschiedene Kundentypen
- kennen deeskalierende Strategien und Handlungsmuster
- können Stimme, Körperhaltung, Gestik und Mimik gezielt einsetzen

Teilnehmerkreis:	Auszubildende
Dozentin:	Katarina Prescher
Kosten:	Dank der Unterstützung durch die Dieter Schwarz Stiftung gemeinnützige GmbH kann die aim diese Maßnahme unentgeltlich anbieten.
Zeitraum:	Dienstag, 14. Mai 2023 und Mittwoch, 15. Mai 2023 (2 Seminartage)
Uhrzeiten:	jeweils von 17:00 bis 20:15 Uhr (8 UE)
Ort:	Virtuelles Klassenzimmer
Ansprechpartnerin:	Nathalie Weber T. 07131 39097-420 weber@aim-akademie.org
Anmeldung:	www.aim-akademie.org teilnehmerservice@aim-akademie.org Telefon 07131 39097-0