

Initial

wurde 1985 in Karlsruhe gegründet und ist ein renommierter und zertifizierter Bildungsträger in Karlsruhe mit 35 Trainerinnen und Trainern, die im Jahr 1500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer schulen.

Initial hat langjährige Erfahrung im Bereich Training, Supervision und Beratung für Organisationen der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung.

Die Seminare und Trainings sind lösungsorientiert und richten sich nach den Bedürfnissen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer
Wir achten besonders darauf, dass das Gelernte gut in den (Arbeits-) Alltag integriert werden kann.

Initial Karlsruhe
Training | Supervision | Beratung

Augartenstraße 1
76137 Karlsruhe

fon 0721 | 93 36 9-0
fax 0721 | 93 36 9-18

info@initial-training.de
www.initial-training.de
www.initial-karlsruhe.de

Sie finden uns im Mona-Hochhaus an der Straßenbahn-Haltestelle Augartenstraße.

Sie erreichen uns mit den Linien 2, S1, S4 und S11.

Unsere Leitlinien

Zielorientierung

Wir beschäftigen uns weniger mit der Analyse, warum etwas nicht funktioniert, sondern legen den Schwerpunkt darauf, was zu tun ist, damit es funktioniert.

Genauere Auftragsklärung

Mit unseren Auftragsgebern erarbeiten wir klare Ziele, die durch die Beratung und das Training erreicht werden sollen. Wir nehmen nur Aufträge an, die realistisch sind und optimal für den Kunden.

Nachhaltige Wirkung

Wir wollen keine kurzfristige Welle der Begeisterung bei Ihnen auslösen, sondern eine nachhaltige Verbesserung Ihrer Arbeit erzielen. Wir zeigen Ihnen wie Sie durch Evaluation die langfristige Wirkung der Maßnahmen überprüfen können.

Gute Atmosphäre und Humor

sind uns wichtig. Wir scheuen uns aber auch nicht davor, Klartext zu sprechen. Nur so bleiben wir mit Ihnen in klaren Gewässern und fischen nicht uneffektiv im Trüben herum.

Schwierige
Kundengespräche
souverän
führen



initial

Training | Supervision | Beratung

Ausgangssituation

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt müssen neben fachlichem Wissen auch viel Einfühlungsvermögen haben, sich auf die Persönlichkeit jedes Kunden einstellen, seine Probleme verstehen und lösungsorientiert reagieren. Gleichzeitig tragen Mitarbeiter im Kundenbereich wesentlich zum Erfolg des Hauses bei, denn sie repräsentieren die Firma nach außen.

Das erfordert vor allem in konflikträchtigen Situationen ein hohes Maß an professioneller Gesprächsfertigkeit, Feingefühl und Stressresistenz. Besonders im Umgang mit ungeduldigen oder verärgerten Kunden ist es wichtig, mit professioneller Sensibilität zu kommunizieren und das Gespräch souverän zu lenken. In diesem Seminar werden Tools an die Hand gegeben, die für das Führen von schwierigen Kundengesprächen nützlich und hilfreich sind.

Inhalte

- Professionelle Gesprächsführung – Rollenbewusstheit als Basis souveräner Gesprächsführung
- Beginn eines Gesprächs – positiven Kontakt herstellen als Türöffner
- Umgang mit schwierigen Situationen:
 - Regeln der Kommunikation
 - konstruktiver Umgang mit Einwänden und Reklamationen
 - den Gesprächsverlauf steuern: aktives und zielgerichtetes Führen
 - Erarbeitung eines Gesprächsleitfadens

- Besonderheiten der Telefonkommunikation
- Übungen und Transfer in den Arbeitsalltag
- Reflexion der eigenen Kommunikation
- Wahrnehmung und Ausbau der eigenen Stärken

Ziele

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, sich auf schwierige Situationen einzustellen und kundenorientiert zu interagieren.

Durch professionelle Gesprächsführung, die die Wertschätzung des Gesprächspartners beinhaltet, werden sie befähigt, sicher und gelassen zu reagieren.

Methoden

- Theorievermittlung
- Fallbeispiele aus der Praxis
- Einzel- und Gruppenarbeit
- Arbeit im Plenum
- Videofeedback (auf Wunsch)

Dauer

2 Tage



initial

Training | Supervision | Beratung