

Der richtige Umgang mit Kunden

Der Kunde ist König - Ich auch!

Dieser Kurs ist für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bei Ihrer Arbeit viel Kontakt mit Kunden haben.

Sie arbeiten zum Beispiel:

- an der Anmeldung in der Werkstatt
- in der Wäscherei
- in der Gärtnerei
- in der Näherei
- im Werkstatt-Laden

Oft haben Sie den ersten Kontakt mit dem Kunden.

Dabei ist es wichtig die Regeln im Umgang mit dem Kunden zu kennen.

Manchmal gibt es auch schwierige Kunden-Kontakte.

Das kann zum Beispiel passieren, wenn

- der Kunde sehr unfreundlich oder aggressiv ist
- der Kunde Ihnen zu nahe kommt
- der Kunde Sie beleidigt

In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie sich bei schwierigen Kunden-Kontakten verhalten können.

Gern können Sie auch Beispiele aus Ihrem Arbeits-Alltag mitbringen.

SCHWERPUNKTE

Worüber sprechen wir in der Schulung:

- Was erwarten die Kunden?
- Was erwarten die Kunden nicht?
- Welche Arten von Kunden gibt es?
- Welche Regeln im Kunden-Kontakt gibt es?
- Welche Fehler gibt es beim Umgang mit Kunden?
- Wie verhalte ich mich bei schwierigen Kunden?
- Wie setze ich Grenzen beim Kunden?

HINWEISE

Begleiter können helfen, das Gelernte später gut in der Praxis umzusetzen. Daher sind sie im Seminar willkommen! Zwischen den beiden Seminartagen ist etwas Zeit. Sie können schon etwas ausprobieren. Am zweiten Tag reden wir darüber. Und lernen noch

etwas mehr über die Arbeit.

DATUM

07. September 2022

Es gibt ein Mittagessen.

17. Oktober 2022

UHRZEIT

Bitte beachten Sie: Beide Teile können nur zusammen gebucht werden!

09:00-14:00 Uhr

09:00-14:00 Uhr

ORT

Magdeburg

METHODEN

ZIELGRUPPE

Sie lernen Einzel und in der Gruppe zu arbeiten mit Kunden. Das Gelernte können Sie später in Ihrem Arbeit-Alltag nutzen.

Menschen mit Lernschwierigkeiten, die am Empfang/Telefon

arbeiten (möchten), Begleitpersonen

DOZENT/IN:

Anja Kusian, Büro für Leichte Sprache, Lebenshilfe Sachsen-Anhalt

e.V.

TEILN.-BETRAG:

110,00 €

RÜCKMELDETERMIN:

15.08.2022