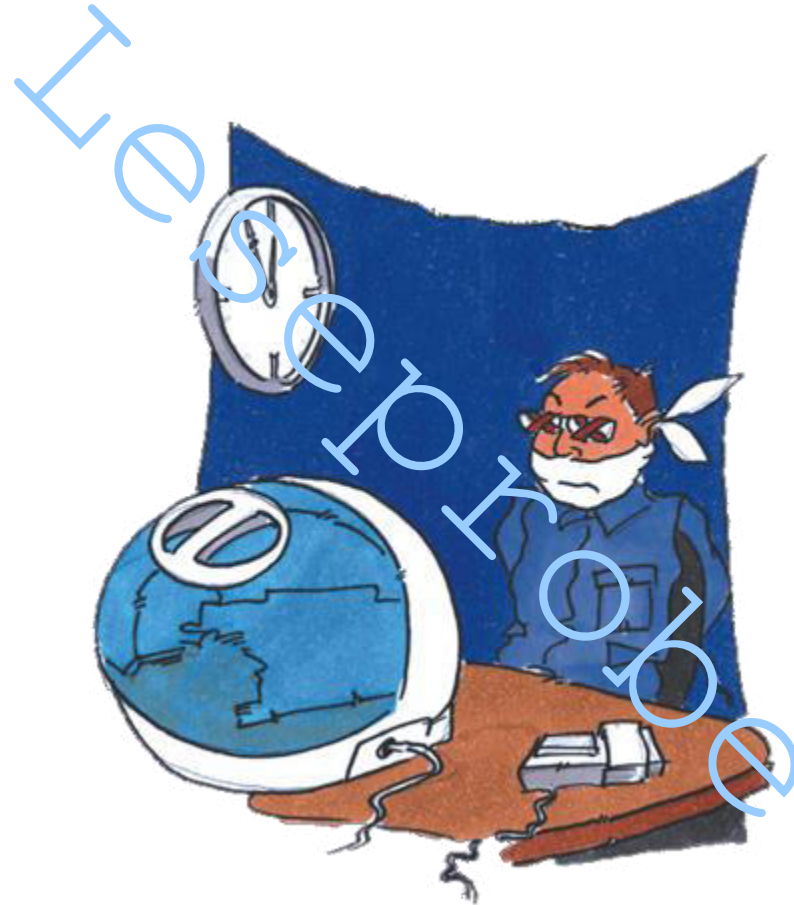


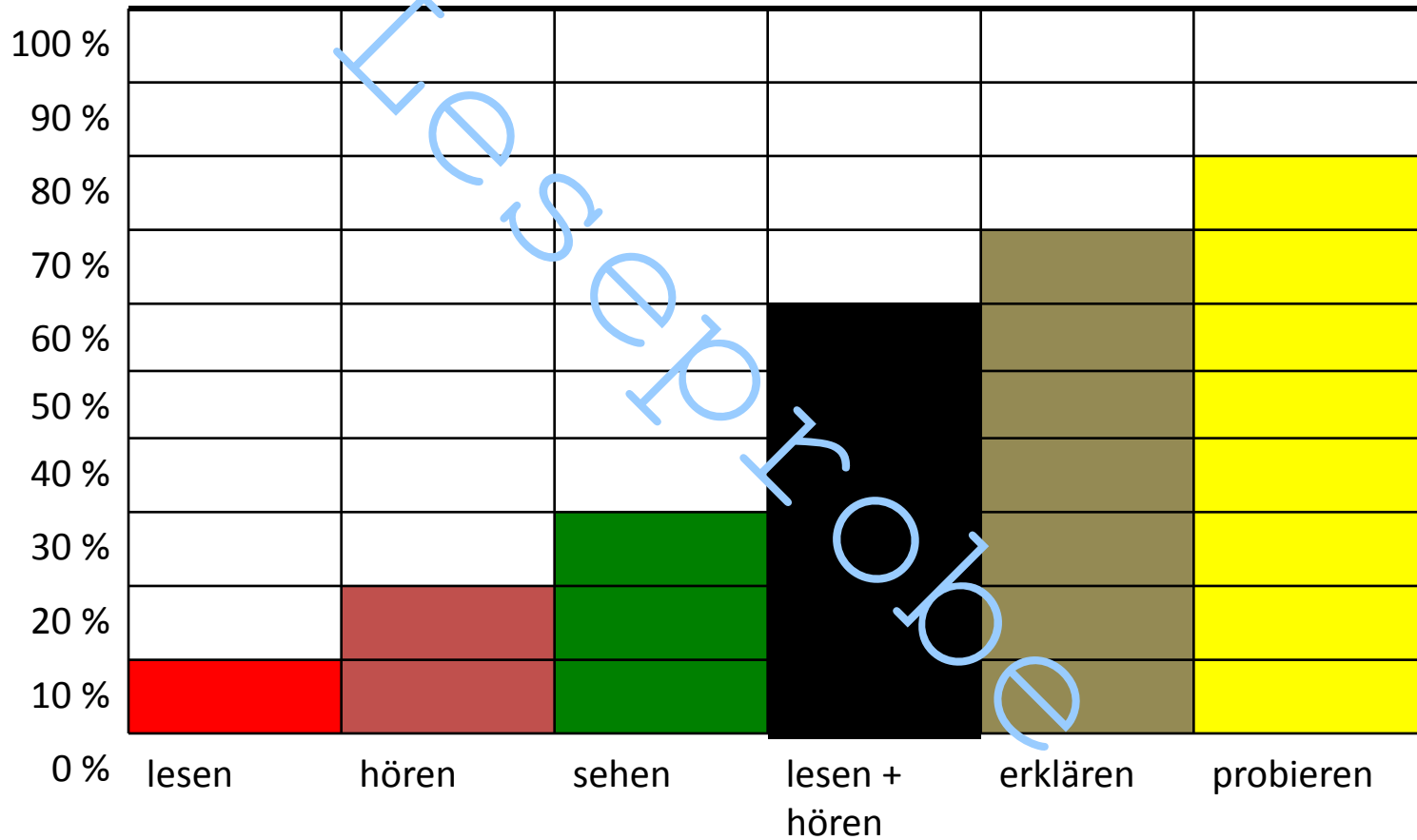
Schwierige Kunden – gibt es nicht!

- Einführung
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Gestaltung von positiver Gesprächsatmosphäre
- Fragenarten und -techniken
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Die fünf Todsünden im Umgang mit Kollegen und Kunden
- Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Kunden
- Denken Sie dran
- Tages-Clearing



Demotivation, Frustration, Stress und Aggression





LESERKÖRPER



Allgemeine Fragestellung für eine erfolgreiche Kommunikation:

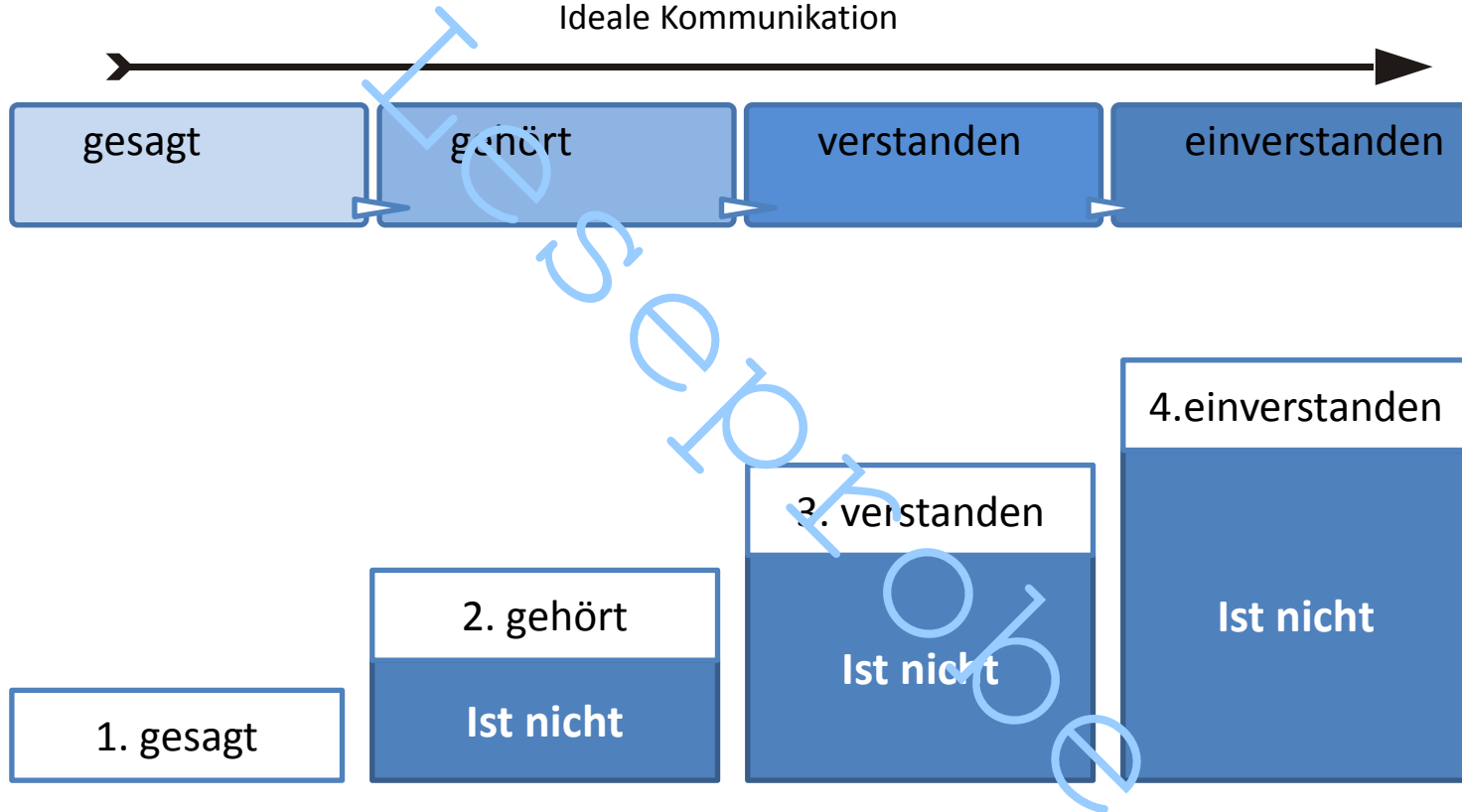
**Kenne ich das primäre Kommunikationssystem
meines Gesprächspartners?**





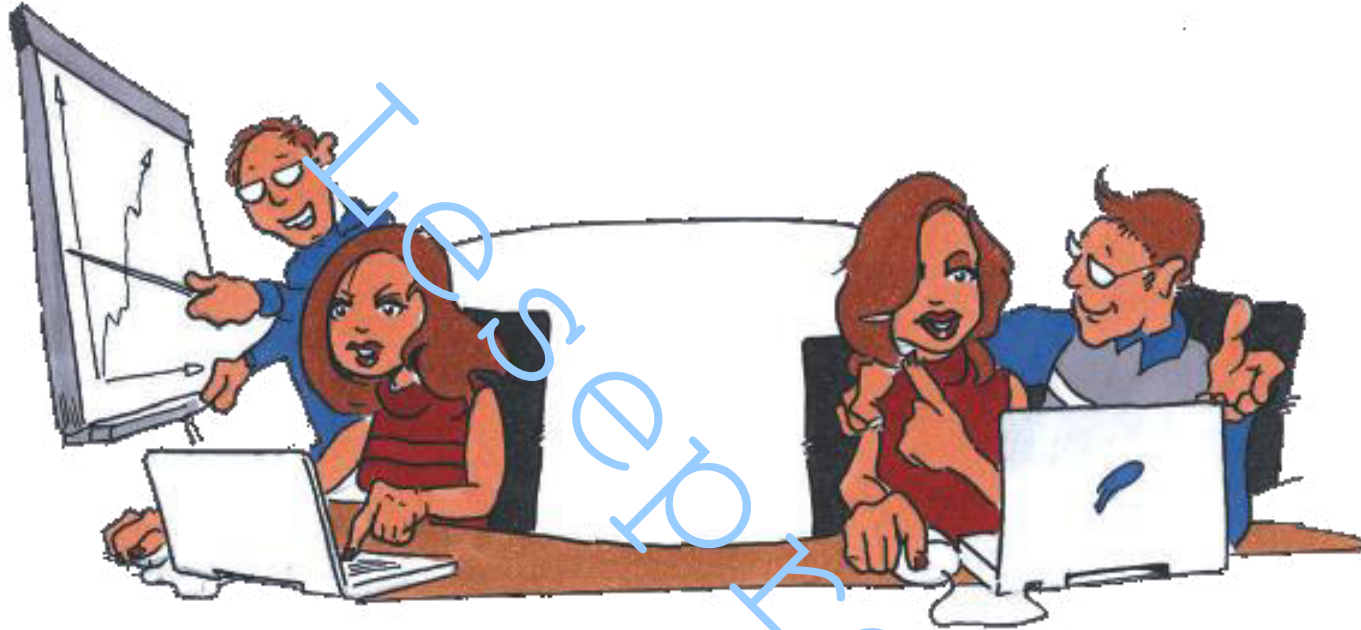
Kommunikationsstufe

Ideale Kommunikation



Ist nicht = Raum für Kommunikationsschwierigkeiten, Missverständnisse und Meinungsverschiedenheiten





Inhaltsebene

Rational
Austausch
sachlicher Informationen

Beziehungsebene

Emotional
Bewusste und
unbewusste Wahrnehmung
von Gefühlen



Sag dem anderen, wie er es machen soll, und nicht, wie er es nicht machen soll.



Den richtigen Ton anschlagen

