

## Beschreibung

Sprache weckt Assoziationen und löst Gefühle aus. Die Stimme entscheidet neben der Wortwahl darüber, wie wir Sympathie, Kompetenz, Kundenorientierung und Motivation eines Gesprächspartners einschätzen. Kritik kann weiterbringen oder aufhalten, fördern oder verletzen. Es ist alles eine Frage des „wie“. Wie lerne ich den richtigen Umgang mit meinem Gegenüber? Wie und wann sage ich ihm die Dinge so, dass es positive Impulse auslöst? In vielen Fallbeispielen üben Sie die Wortwahl und Gesprächsführung in unterschiedlichen Kundensituationen.

## Zielgruppe

Alle Auszubildenden, die Gespräche mit Kunden führen (Vertrieb, Service), am Telefon, in Präsentationen und Kundengesprächen

## Inhalt

- Kundenmotive erkennen
- Überzeugend auftreten
- Gesprächseinstieg als positiver Wirkungsfaktor
- Positive und negative Einflussfaktoren der Kommunikation
- Konflikte deeskalieren durch richtige und bewusste Wortwahl
- Kommunikationsmittel bewusst einsetzen

## Abschluss

- IHK-Bescheinigung

## Hinweis

### Sie haben noch Fragen?

In unseren FAQs finden Sie Antworten auf Ihre Fragen zu uns, unseren Lehrgängen, den Teilnahme-, Stornierungs- und Prüfungsbedingungen und mehr.

## Veranstaltung online ansehen



[https://www.ihkademie-sbh.de/weiterbildung/details/kundengespraech-effizient-gestalten-vollzeit\\_116616](https://www.ihkademie-sbh.de/weiterbildung/details/kundengespraech-effizient-gestalten-vollzeit_116616)

## Standort und Termin

MO

15

JUL 2024

15. Juli 2024

Villingen-Schwenningen  
Vollzeit

## Termin details

08:30 - 16:30 Uhr

## Investition

€ 130,-  
inkl. Unterlagen

## Ansprechpartner

Andreas Westphal

☎ 07721 922-172

📠 07721 922-9172

✉ westphal@vs.ihk.de

## Veranstaltungsort

IHK Akademie

Albert-Schweitzer-Str. 7  
78052 Villingen-Schwenningen

## Dozenten

- Ramona Hasenfratz

