

Mitarbeitertraining

„Konflikte lösen und schwierige Verkaufsgespräche meistern“

Wer viel mit Menschen zu tun hat, muss sich zwangsläufig auch herausfordernden oder unangenehmen Gesprächen stellen. Reklamationsgespräche, Verhandlungen oder sehr emotionale Gesprächspartner erfordern jeweils besondere Vorgehens- und Verhaltensweisen. Gerade für schwierige Gesprächssituationen mit Kunden ist es nützlich, das eigene Kommunikationsverhalten und die Gesprächsstrategie zu überprüfen und zu optimieren. Lernen Sie mithilfe von Videofeedback, eingespielte unproduktive Kommunikationsmuster zu durchbrechen und schwierige Verkaufsgespräche ziel- und lösungsorientiert zu führen.

Ihr Benefit

- Sie erhalten praktische und wirksame Impulse für schwierige Gesprächssituationen mit Kunden.
- Sie lernen, auch in energiegeladenen Situationen souverän, professionell und zielorientiert zu kommunizieren.
- Sie üben anhand konkreter Beispiele aus Ihrer Praxis.
- Sie erhalten persönliches Feedback über Ihr Gesprächsverhalten und neue Strategien

Die Trainings-Inhalte

- **Schwierige Gespräche – kein Problem!**
 - Was macht Gespräche schwierig?
 - Die Rahmenbedingungen berücksichtigen.
 - Angemessenes Verhalten gegenüber herausfordernden Gesprächspartnern.
 - Hemmende und fördernde Kommunikationstechniken.
 - Nutzen stiften!
- **Besondere Gesprächssituationen souverän meistern**
 - Sympathie und Vertrauen – die Basis einer gelungenen Kommunikation.
 - Klarheit über Selbst- und Fremdbild - durch die Augen des Kunden sehen.
 - Sprache und Körpersprache – wie Sie professionell kommunizieren.
 - Die innere Haltung – der Gesprächspartner spürt Ihre Einstellung!
 - Nützliche Gesprächsführungstechniken: zielorientiertes Fragen, aktives
 - Zuhören, Argumentationshilfen, Umgang mit Einwänden und Widerständen
 - Metakommunikation nutzen.
 - Gespräche effektiv vor- und nachbereiten.
- **Praxistipps für kritische oder schwierige Gespräche**
 - Der unzufriedene Kunde: mit Beschwerden und Reklamationen erfolgreich umgehen.
 - Konflikte deeskalieren und schlichten.
 - Erfolgreiche Verhandlungsführung.
- **Angemessener Umgang mit Stress und Emotionen**
 - Emotionen erkennen und akzeptieren.
 - Eigene Wut und Ärger kontrollieren und auf der Sachebene bleiben.
 - Souveräner Umgang mit emotionalen Gesprächspartnern.

Die Trainings-Methoden

Trainer-Input, Paar- und Kleingruppenarbeit zu den Werkzeugen der Kommunikation, Integration von Teilnehmerfällen aus der Praxis, praktische und interaktive Übungen mit Videofeedback.

Ideal für...

- Fach- und Führungskräfte, die ihre Gesprächskompetenz überprüfen und optimieren wollen.