

Professionelle Kommunikation für technische Mitarbeitende mit Kundenkontakt (Präsenz)

Technisches Know-how überzeugt – kundenorientierte Kommunikation begeistert

Kundenkontakt – ob im IT-Support, im technischen Vertrieb, in der Entwicklung oder im Einkauf – ist mehr als die Weitergabe von Fachwissen. Im technischen Umfeld entscheidet die Art der Kommunikation über Wirkung, Verständnis, Vertrauen und Zufriedenheit. Dieses Training zeigt, wie du technische Inhalte verständlich vermittelst, professionell auftrittst und auch in herausfordernden Situationen souverän bleibst – am Telefon, per E-Mail, im Chat oder im persönlichen Gespräch. Das Training vermittelt praxiserprobte Werkzeuge für klare, empathische und lösungsorientierte Gespräche – ideal für Support, Service und technische Schnittstellenkommunikation.

Inhalte

Deine Wirkung in der technisch orientierten Kommunikation

- Komplexe Inhalte einfach und verständlich erklären.
- Fachsprache situationsgerecht anpassen.
- Bedürfnisse, Motive und Erwartungen deines Gegenübers erkennen.
- Stimme, Wortwahl und Körpersprache gezielt einsetzen.

Kommunikationsgrundlagen

- Kommunikationswerkzeuge für strukturierte Gespräche.
- Selbst- und Fremdwahrnehmung reflektieren.
- Typische Kommunikationsfallen vermeiden.
- Aktives Zuhören und gezieltes Nachfragen trainieren.

Strategien für erfolgreiche Gespräche

- Struktur mit System: Das Phasen-Modell für Kundengespräche.
- Gesprächslenkung bei Stress, Reklamationen und Beschwerden.
- Konstruktiver Umgang mit Widerständen und Emotionen.
- Lösungsorientierte Sprache im Beschwerdemanagement.

Kundenorientierter Dialog

- Positiver Gesprächseinstieg und professioneller Abschluss.
- Vertrauensaufbau durch klare, wertschätzende Kommunikation.
- Schwierige Situationen ruhig und souverän meistern.
- Kommunikation auf Augenhöhe – intern und extern.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du kennst die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation.
- Du verstehst die fünf Phasen eines professionellen Telefonats und setzt sie gezielt ein.
- Du erlernst Techniken für eine bessere Zusammenarbeit mit Anwender:innen am Telefon und vor Ort.
- Du nutzt Gesprächsleitfäden für eine klare und strukturierte Kommunikation.
- Du trainierst den souveränen Umgang mit schwierigen Gesprächspartner:innen.

Methoden

Interaktives Praxistraining mit Trainer:in-Input, Übungen, Rollenspielen, Fallanalysen und direktem Feedback. Der Fokus liegt auf sofort umsetzbaren Gesprächstechniken, praxisnahen Beispielen aus IT, Technik und Produktion sowie individuellem Transfer in den Arbeitsalltag.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus **MINT- und technischen Berufen** mit regelmäßigem Kundenkontakt – intern oder extern. Ideal für IT-Systemtechniker:innen, Administrator:innen, Service-Desk- und Support-Teams, technische Vertriebs- und Servicemitarbeitende, Mitarbeitende aus technischem Einkauf, Entwicklung, Produktion oder Engineering.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Michael Rinschen

Ich bin systemischer Businesscoach, Trainer und Coach-Sultant mit technischer Background. Als Dipl.-Ing. der Nachrichtentechnik verbinde ich technisches Denken, unternehmerische Realität und wirksame Führung. Seit über 20 Jahren begleite ich Führungskräfte, Teams und Organisationen dabei, Zusammenarbeit, Kommunikation und Führung wirksam zu gestalten – besonders dort, wo Fachlichkeit hoch, Veränderungsdruck groß und menschliche Dynamiken in Organisationen und Teams komplex sind. Meine Stärke liegt darin, komplexe Situationen verständlich zu strukturieren, Klarheit zu schaffen und Menschen handlungsfähig zu machen – pragmatisch ,wertschätzend

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

17.-18.09.2026

Berlin

Veranstaltungsort

andel's by Vienna House

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 17.09.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 18.09.2026

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

23.-24.11.2026

Köln/Niederkassel

Veranstaltungsort

Hotel Clostermanns Hof

Tage & Uhrzeit

Montag, 23.11.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 24.11.2026

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

18.-19.03.2027

Hamburg

Veranstaltungsort

Hotel Barceló Hamburg

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 18.03.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 19.03.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

08.-09.06.2027

Düsseldorf

Veranstaltungsort

Sheraton Düsseldorf Airport Hotel

Tage & Uhrzeit

Dienstag, 08.06.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 09.06.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

16.-17.09.2027

Stuttgart

Veranstaltungsort

Holiday Inn

Tage & Uhrzeit

Donnerstag, 16.09.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag, 17.09.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/1938

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Die angegebene Teilnahmegebühr beinhaltet

- ein gemeinsames Mittagessen pro vollem Seminartag,
- Pausenverpflegung und
- umfangreiche Arbeitsunterlagen.

Die Übernachtungskosten im Hotel werden von den Teilnehmenden direkt mit dem Hotel abgerechnet. Für die Hotelbuchung findest du in deiner Lernumgebung ein Reservierungsformular.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/1938

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.

Haufe Akademie GmbH & Co. KG

Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg, www.haufe-akademie.de, Beratung: Tel.: +49 761 595339-00, service@haufe-akademie.de

Professionelle Kommunikation für technische Mitarbeitende mit Kundenkontakt (Live-Online)

Technisches Know-how überzeugt – kundenorientierte Kommunikation begeistert

Kundenkontakt – ob im IT-Support, im technischen Vertrieb, in der Entwicklung oder im Einkauf – ist mehr als die Weitergabe von Fachwissen. Im technischen Umfeld entscheidet die Art der Kommunikation über Wirkung, Verständnis, Vertrauen und Zufriedenheit. Dieses Training zeigt, wie du technische Inhalte verständlich vermittelst, professionell auftrittst und auch in herausfordernden Situationen souverän bleibst – am Telefon, per E-Mail, im Chat oder im persönlichen Gespräch. Das Training vermittelt praxiserprobte Werkzeuge für klare, empathische und lösungsorientierte Gespräche – ideal für Support, Service und technische Schnittstellenkommunikation.

Inhalte

Deine Wirkung in der technisch orientierten Kommunikation

- Komplexe Inhalte einfach und verständlich erklären.
- Fachsprache situationsgerecht anpassen.
- Bedürfnisse, Motive und Erwartungen deines Gegenübers erkennen.
- Stimme, Wortwahl und Körpersprache gezielt einsetzen.

Kommunikationsgrundlagen

- Kommunikationswerkzeuge für strukturierte Gespräche.
- Selbst- und Fremdwahrnehmung reflektieren.
- Typische Kommunikationsfallen vermeiden.
- Aktives Zuhören und gezieltes Nachfragen trainieren.

Strategien für erfolgreiche Gespräche

- Struktur mit System: Das Phasen-Modell für Kundengespräche.
- Gesprächslenkung bei Stress, Reklamationen und Beschwerden.
- Konstruktiver Umgang mit Widerständen und Emotionen.
- Lösungsorientierte Sprache im Beschwerdemanagement.

Kundenorientierter Dialog

- Positiver Gesprächseinstieg und professioneller Abschluss.
- Vertrauensaufbau durch klare, wertschätzende Kommunikation.
- Schwierige Situationen ruhig und souverän meistern.
- Kommunikation auf Augenhöhe – intern und extern.

Lernumgebung

In deiner Online-Lernumgebung findest du nach deiner Anmeldung nützliche Informationen, Downloads und Extra-Services zu dieser Qualifizierungsmaßnahme.

Dein Nutzen

- Du kennst die Grundlagen erfolgreicher Kundenkommunikation.
- Du verstehst die fünf Phasen eines professionellen Telefonats und setzt sie gezielt ein.
- Du erlernst Techniken für eine bessere Zusammenarbeit mit Anwender:innen am Telefon und vor Ort.
- Du nutzt Gesprächsleitfäden für eine klare und strukturierte Kommunikation.
- Du trainierst den souveränen Umgang mit schwierigen Gesprächspartner:innen.

Methoden

Interaktives Praxistraining mit Trainer:in-Input, Übungen, Rollenspielen, Fallanalysen und direktem Feedback. Der Fokus liegt auf sofort umsetzbaren Gesprächstechniken, praxisnahen Beispielen aus IT, Technik und Produktion sowie individuellem Transfer in den Arbeitsalltag.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeitende aus **MINT- und technischen Berufen** mit regelmäßigem Kundenkontakt – intern oder extern. Ideal für IT-Systemtechniker:innen, Administrator:innen, Service-Desk- und Support-Teams, technische Vertriebs- und Servicemitarbeitende, Mitarbeitende aus technischem Einkauf, Entwicklung, Produktion oder Engineering.

Open Badges - Zeige auch digital, was du kannst.

Open Badges sind anerkannte, digitale Teilnahmezertifikate. Diese verifizierbaren Nachweise sind der aktuelle Standard für die Einbindung in Karrierenetzwerken wie z.B. LinkedIn.

Damit zeigst du digital, über welche Kompetenzen du verfügst.

Nach erfolgreichem Abschluss erhältst du von uns ein Open Badge.

Mehr erfahren kannst du unter:

<https://www.haufe-akademie.de/seminare-lehrgaenge/trending-topics/open-badges>



Trainer:in



Michael Rinschen

Ich bin systemischer Businesscoach, Trainer und Coach-Sultant mit technischer Background. Als Dipl.-Ing. der Nachrichtentechnik verbinde ich technisches Denken,

unternehmerische Realität und wirksame Führung.

Seit über 20 Jahren begleite ich Führungskräfte, Teams und Organisationen dabei, Zusammenarbeit, Kommunikation und Führung wirksam zu gestalten – besonders dort, wo Fachlichkeit hoch, Veränderungsdruck groß und menschliche Dynamiken in Organisationen und Teams komplex sind.

Meine Stärke liegt darin, komplexe Situationen verständlich zu strukturieren, Klarheit zu schaffen und Menschen handlungsfähig zu machen – pragmatisch ,wertschätzend

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

2 Tage

Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

12.-13.10.2026

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Montag, 12.10.2026

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Dienstag, 13.10.2026

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

23.-24.02.2027

Live-Online

Durchführung

zoom

Modulzeiten

Dienstag, 23.02.2027

09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Mittwoch, 24.02.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/33468

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.

€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/1938

E-Mail: anmelden@haufe-akademie.de

Buche deine Weiterbildung einfach und schnell online. Gib sonst bitte unbedingt den Namen des Teilnehmenden und die vollständige Rechnungsanschrift mit Telefonnummer sowie E-Mail-Adresse an.

In unserem Bereich Fragen & Antworten (FAQ) findest du alle Antworten auf die häufigsten Fragen rund um unsere Weiterbildungen:

<https://www.haufe-akademie.de/faqs>

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen findest du auch im Internet unter www.haufe-akademie.de/agb oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter www.haufe-akademie.de/datenschutz.