Professionelle Kundenkommunikation (Präsenz)

Gesprächstechniken, die Kund:innen binden

Mach den Unterschied im Kundenkontakt! Begeistere eure Kund:innen mit deinem authentischen, freundlichen Auftreten und souveräner Gesprächsführung. Du überzeugst mit klaren Worten, aktivem Zuhören und passgenauen Lösungen. Ob am Telefon oder im Umgang mit Beschwerden oder schwierigen Kund:innen – mit einem strukturierten Ansatz meisterst du jede Herausforderung souverän. So stärkst du die Beziehung zu den Kund:innen und trägst aktiv zum Erfolg des Unternehmens bei.

Inhalte

Deine Einstellung als Erfolgsbooster!
- Positive Einstellung und Grundhaltung – die Basis für Erfolg.
- Der erste Eindruck: Professionelle Freundlichkeit zählt.
- Kommunikation gezielt steuern durch eine geschärfte Wahrnehmung.
- Vertrauen ist alles: Aufbauen, stärken, nachhaltig sichern.

Kundengespräche, die begeistern!
- Kopf und Herz ansprechen: Die Macht von Sach- und Beziehungsebene.
- So fühlen sich Kund:innen wohl: Fachlich brillieren, menschlich berühren.
- Herausforderungen? Du bleibst cool und souverän im Kundenkontakt.
- Kundentypen verstehen: Bedürfnisse erkennen, Verhalten entschlüsseln.
- Schwierige Gespräche? Mit deinem Kommunikationskompass kein Problem!

Kommunikation, die rockt!
- Sympathisch wirken: Sprachliche Mittel, die wirken.
- Verständlich statt kompliziert: Kommunikation aus Kundensicht.
- Zuhören wie ein Profi: Mehr verstehen, besser reagieren.
- Kundenbedürfnisse treffen: Lösungen, die wirklich begeistern statt Problemdiskussion.

Telefon und Beschwerden: Stressfrei souverän!

Am Telefon
- Starte stark: Mit einer Begrüßung, die Eindruck macht.
- Profi-Checkliste: So gelingt jedes Telefonat.

Beschwerden meistern

Beschwerden? Chancen clever nutzen.

Emotionen entschärfen und Eskalationen verhindern.

Die Ampel-Methode: Gefühle kontrollieren wie ein Profi.

Dein 6-Schritte-Plan: Souverän durch jedes Beschwerdegespräch.

Lernumgebung

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

Dein Nutzen

- Erfolgsprinzipien der Kundenkommunikation.
- Kommunikationsstrategien sicher und zielgerichtet einsetzen.
- Praktische Tipps für den deine Kommunikation mit Kund:innen.
- Beschwerden mit psychologischen Erkenntnissen konstruktiv lösen.
- Umgang mit verschiedenen Kundentypen werden geübt

Methoden

Das Training lebt von einer ausgewogenen Mischung aus Trainerin-Input, Praxistipps, Diskussion im Plenum, Einzel- und Gruppenübungen und dem Training von Praxissituationen mit Feedback.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus Support, Innendienst und Service mit Kundenkontakt, die ihre Gesprächsführung praxisnah optimieren und noch professioneller und überzeugender im Kundenkontakt auftreten möchten.

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

Wencke Freitag-Severiuk
"Als Wirtschaftspädagogin, steht der Mensch im Mittelpunkt jeden Handelns. Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung im Training in der Industrie, weiß ich, dass das Zusammentreffen von Menschen herausfordernd sein kann. Aus dieser Kombination heraus, vermittle ich Ihnen die Inhalte theoretisch basiert, aber stets mit dem Fokus auf Praxisorientierung. Wie können Sie dies in Ihrem Alltag nutzen."

Tanja Volke-Groh
Meine Leidenschaft ist, Menschen und Organisationen zielgerichtet zu begleiten und zu beraten um sie in ihrem Sinne erfolgreich zu machen. Meine Kunden schätzen die Verbindung aus fundierter Expertise, langjähriger Erfahrung als Führungskraft und Beraterin für berufliche und persönliche Weiterentwicklung im agilen Organisationsumfeld. Für meine Kunden in Moderationen, Coachings und Workshops bedeutet das hoher Praxisbezug, fundierter Input, lebendiges und ergebnisorientiertes Arbeiten, direkt umsetzbare Impulse, persönliche Standortbestimmung und Feedback, Lösungsorientierung und

Weiterentwicklung im Organisationskontext.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Präsenz

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Termine

23.-24.06.2026
Düsseldorf
Veranstaltungsort
Derag Livinghotel

Tage & Uhrzeit
Dienstag, 23.06.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Mittwoch, 24.06.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

10.-11.09.2026
Berlin
Veranstaltungsort
RIU Plaza

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 10.09.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag, 11.09.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

19.-20.10.2026
Stuttgart
Veranstaltungsort
Mövenpick Hotel Stuttgart Messe&Congress

Tage & Uhrzeit
Montag, 19.10.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Dienstag, 20.10.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

05.-06.11.2026
Hamburg
Veranstaltungsort
Leonardo Hotel Hamburg City Nord

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 05.11.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag, 06.11.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

14.-15.12.2026
Frankfurt a. M.
Veranstaltungsort
NH Collection Frankfurt Spin Tower

Tage & Uhrzeit
Montag, 14.12.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Dienstag, 15.12.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

03.-04.02.2027
München
Veranstaltungsort
Le Meridien

Tage & Uhrzeit
Mittwoch, 03.02.2027
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Donnerstag, 04.02.2027
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

18.-19.03.2027
Düsseldorf
Veranstaltungsort
Novotel City West

Tage & Uhrzeit
Donnerstag, 18.03.2027
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag, 19.03.2027
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/2896

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/2896
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 Kundenkommunikation (Live-Online)

Gesprächstechniken, die Kund:innen binden

Mach den Unterschied im Kundenkontakt! Begeistere eure Kund:innen mit deinem authentischen, freundlichen Auftreten und souveräner Gesprächsführung. Du überzeugst mit klaren Worten, aktivem Zuhören und passgenauen Lösungen. Ob am Telefon oder im Umgang mit Beschwerden oder schwierigen Kund:innen – mit einem strukturierten Ansatz meisterst du jede Herausforderung souverän. So stärkst du die Beziehung zu den Kund:innen und trägst aktiv zum Erfolg des Unternehmens bei.

Inhalte

Deine Einstellung als Erfolgsbooster!
- Positive Einstellung und Grundhaltung – die Basis für Erfolg.
- Der erste Eindruck: professionelle Freundlichkeit zählt.
- Kommunikation gezielt steuern durch eine geschärfte Wahrnehmung.
- Vertrauen ist alles: aufbauen, stärken, nachhaltig sichern.

Kundengespräche, die begeistern!
- Kopf und Herz ansprechen: die Macht von Sach- und Beziehungsebene.
- So fühlen sich Kund:innen wohl: fachlich brillieren, menschlich berühren.
- Herausforderungen? Du bleibst cool und souverän im Kundenkontakt.
- Kundentypen verstehen: Bedürfnisse erkennen, Verhalten entschlüsseln.
- Schwierige Gespräche? Mit deinem Kommunikationskompass kein Problem!

Kommunikation, die rockt!
- Sympathisch wirken: sprachliche Mittel, die wirken.
- Verständlich statt kompliziert: Kommunikation aus Kundensicht.
- Zuhören wie ein Profi: mehr verstehen, besser reagieren.
- Kundenbedürfnisse treffen: Lösungen, die wirklich begeistern statt Problemdiskussion.

Telefon und Beschwerden: stressfrei souverän!

Am Telefon
- Starte stark: mit einer Begrüßung, die Eindruck macht.
- Profi-Checkliste: So gelingt jedes Telefonat.

Beschwerden meistern

Beschwerden? Chancen clever nutzen.

Emotionen entschärfen und Eskalationen verhindern.

Die Ampel-Methode: Gefühle kontrollieren wie ein Profi.

Dein 6-Schritte-Plan: Souverän durch jedes Beschwerdegespräch.

Lernumgebung

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

Dein Nutzen

- Erfolgsprinzipien der Kundenkommunikation.
- Kommunikationsstrategien sicher und zielgerichtet einsetzen.
- Praktische Tipps für deine Kommunikation mit Kund:innen.
- Beschwerden mit psychologischen Erkenntnissen konstruktiv lösen.
- Umgang mit verschiedenen Kundentypen üben.

Methoden

Das Training lebt von einer ausgewogenen Mischung aus Trainer:innen-Input, Praxistipps, Diskussion im Plenum, Einzel- und Gruppenübungen und dem Training von Praxissituationen mit Feedback.

Teilnehmer:innenkreis

Mitarbeiter:innen aus Support, Innendienst und Service mit Kundenkontakt, die ihre Gesprächsführung praxisnah optimieren und noch professioneller und überzeugender im Kundenkontakt auftreten möchten.

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

Wencke Freitag-Severiuk
"Als Wirtschaftspädagogin, steht der Mensch im Mittelpunkt jeden Handelns. Aufgrund meiner langjährigen Erfahrung im Training in der Industrie, weiß ich, dass das Zusammentreffen von Menschen herausfordernd sein kann. Aus dieser Kombination heraus, vermittle ich Ihnen die Inhalte theoretisch basiert, aber stets mit dem Fokus auf Praxisorientierung. Wie können Sie dies in Ihrem Alltag nutzen."

Tanja Volke-Groh
Meine Leidenschaft ist, Menschen und Organisationen zielgerichtet zu begleiten und zu beraten um sie in ihrem Sinne erfolgreich zu machen. Meine Kunden schätzen die Verbindung aus fundierter Expertise, langjähriger Erfahrung als Führungskraft und Beraterin für berufliche und persönliche Weiterentwicklung im agilen Organisationsumfeld. Für meine Kunden in Moderationen, Coachings und Workshops bedeutet das hoher Praxisbezug, fundierter Input, lebendiges und ergebnisorientiertes Arbeiten, direkt umsetzbare Impulse, persönliche Standortbestimmung und Feedback, Lösungsorientierung und

Weiterentwicklung im Organisationskontext.

Details zur Weiterbildung

Seminar | Online

2 Tage
Zahl der Teilnehmenden begrenzt

Starttermine

03.-04.09.2026
Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten
Donnerstag, 03.09.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag, 04.09.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

19.-20.11.2026
Live-Online
Durchführung
zoom

Modulzeiten
Donnerstag, 19.11.2026
09:30 Uhr - 18:00 Uhr
Freitag, 20.11.2026
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter www.haufe-akademie.de/32021

Teilnahmegebühr

€ 1.540,- zzgl. MwSt.
€ 1.832,60 inkl. MwSt.

Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: www.haufe-akademie.de/2896
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.