

# 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, vermittele 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

#### 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

#### 16.-17.11.2026

München

#### Veranstaltungsort

Hotel Excelsior by Geisel

#### Tage & Uhrzeit

Montag, 16.11.2026

09:30 Uhr - 18:00 Uhr

Dienstag, 17.11.2026

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

#### 23.-24.06.2027

Berlin

#### Veranstaltungsort

Hyperion Hotel Berlin

#### Tage & Uhrzeit

Mittwoch, 23.06.2027

09:30 Uhr - 18:00 Uhr

Donnerstag, 24.06.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

#### 13.-14.09.2027

Stuttgart

#### Veranstaltungsort

Holiday Inn

#### Tage & Uhrzeit

Montag, 13.09.2027

09:30 Uhr - 18:00 Uhr

Dienstag, 14.09.2027

08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/2896](http://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](http://www.haufe-akademie.de/2896)

E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto: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](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.

Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).

# 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, vermittele 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

**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

**13.-14.04.2027**

Live-Online

**Durchführung**  
zoom**Modulzeiten**

Dienstag, 13.04.2027  
09:30 Uhr - 18:00 Uhr  
Mittwoch, 14.04.2027  
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

**19.-20.08.2027**

Live-Online

**Durchführung**  
zoom**Modulzeiten**

Donnerstag, 19.08.2027  
09:30 Uhr - 18:00 Uhr  
Freitag, 20.08.2027  
08:30 Uhr - 16:00 Uhr

Aktuelle Termine und weitere Informationen findest du unter [www.haufe-akademie.de/3201](http://www.haufe-akademie.de/3201)

### Teilnahmegebühr

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

## Deine Anmeldemöglichkeiten

Online: [www.haufe-akademie.de/2896](http://www.haufe-akademie.de/2896)  
E-Mail: [anmelden@haufe-akademie.de](mailto: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](http://www.haufe-akademie.de/agb) oder im Gesamtprogramm.  
Die vollständigen Datenschutzbestimmungen findest du unter [www.haufe-akademie.de/datenschutz](http://www.haufe-akademie.de/datenschutz).