

## 🕒 Service & Umgang mit Kunden

BFD

AZAV

Kommunikation

### 📖 Beschreibung

Wer an dieser Weiterbildung teilnimmt, entwickelt weit mehr als neue Gesprächstechniken. Die Teilnehmenden erwerben ein strategisches, psychologisch fundiertes und praxistaugliches Verständnis dafür, wie anspruchsvolle Kundengespräche, Verhandlungen und digitale Meetings souverän geführt werden. Sie lernen, menschliches Verhalten präzise einzuschätzen, typgerechte Kommunikation einzusetzen und digitale Tools wie Zoom sicher zu beherrschen, um Kundenbeziehungen zu stärken, Konflikte zu lösen und professionelle Ergebnisse zu erreichen.

Die Weiterbildung vermittelt Schritt für Schritt:

### Worum geht es in der Weiterbildung?

- Entwicklung fundierter Gesprächs- und Verhandlungskompetenzen für anspruchsvolle berufliche Situationen.
- Sichere und empathische Kommunikation, basierend auf psychologischen Modellen und bewährten Verhaltensmustern.
- Effektiver Einsatz digitaler Meeting-Tools wie Zoom zur professionellen Durchführung von Kundengesprächen.
- Aufbau eines praxisorientierten Kommunikations-Mindsets, das Klarheit, Wirkung und Kundenorientierung verbindet.

### Was bringt die Weiterbildung den Teilnehmenden konkret?

- Sicherheit in Verhandlungen, Kundengesprächen und schwierigen Kommunikationssituationen – auch ohne Vorerfahrung.
- Professionelles Auftreten durch klare Gesprächsführung, Verhaltensanalyse und souveräne Einwandbehandlung.
- Effiziente Nutzung moderner digitaler Tools, um Meetings strukturiert, interaktiv und störungsfrei zu gestalten.
- Stärkung der persönlichen Wirkung, Überzeugungskraft und kommunikativen Kompetenz im Kundenkontakt.

## Was lernen die Teilnehmenden inhaltlich?

- Strukturierte Verhandlungsführung, psychologische Einflussfaktoren und taktische Gesprächsmethoden.
- Erkennen von Persönlichkeitstypen, Stressmustern, Emotionen und Bedürfnissen für zielgerichtete Kommunikation.
- Sichere Nutzung von Zoom-Funktionen inklusive Meeting-Steuerung, Interaktion, AI-Unterstützung und Moderation.
- Professionelle Techniken zur Einwandbehandlung, Preisgestaltung, Konfliktlösung und Beziehungspflege.

## Was bringt die Weiterbildung dem Unternehmen?

- Mitarbeitende, die Kommunikation, Verhandlungen und digitale Kundengespräche sicher und professionell gestalten.
- Reduzierung von Konflikten, Missverständnissen und ineffizienten Verhandlungs- oder Gesprächsergebnissen.
- Verbesserte Kundenerlebnisse durch klare Strukturen, digitale Kompetenz und souveräne Gesprächsführung.
- Effizientere interne und externe Kommunikation, die den Service verbessert und Ressourcen spart.

Am Ende der Weiterbildung bekommt der Teilnehmende ein Zertifikat und einen Nachweis über die erlangten Kompetenzen.

### Inhalte / Aufbau

✓ Elite-Verhandlungstechniken | Strategische Gesprächsführung, gezielter Einsatz von Machtpositionen, Anwendung psychologischer Verhandlungstricks, sichere Analyse menschlicher Signale sowie professionelle Einwandbehandlung für erfolgreiche Verhandlungsergebnisse.

✓ Verhandlungskommunikation | Nutzung wirkungsvoller Kommunikationstechniken wie Rapport, Stockholm-Syndrom und Luncheon, Anwendung aktiven Zuhörens, strukturiertes Fragen zur Gesprächsführung und klare Gestaltung von Argumentationslinien in Verhandlungen.

✓ Persönlichkeitstypen & Menschenkenntnis | Erkennen der vier Persönlichkeitstypen, Interpretation von Stress- und Angstausslösern, Analyse emotionaler Muster, Anwendung

typgerechter Kommunikation sowie sichere Selbstreflexion zur eigenen Wirkung.

✓ Motivations- & Verhaltensanalyse | Verstehen der sechs Grundmotivationen, Deuten nonverbaler Signale, Identifikation von Interessenslagen, Einsatz psychologischer Modelle zur besseren Führung und Beziehungsgestaltung mit unterschiedlichen Menschentypen.

✓ Zoom-Meeting-Management | Professionelle Nutzung aller Zoom-Funktionen, Verwaltung von Teilnehmern, Einsatz von Breakouts, Whiteboards und AI-Companion, technische Fehlerbehebung sowie strukturierte Vorbereitung und Durchführung digitaler Meetings.

✓ Digitale Kommunikationskompetenz | Gestaltung interaktiver Online-Meetings, Anwendung von Webinar-Funktionen, Vergleich verschiedener Meeting-Tools, effektive Meeting-Moderation und Nutzung digitaler Features zur Steigerung der Gesprächsqualität.

✓ Einwand- & Konfliktlösung | Souveräner Umgang mit typischen Widerständen, effektive Gesprächssteuerung bei Unsicherheiten, Einsatz klarer Strukturen zur Konfliktlösung und professionelle Reaktion auf schwierige Kundensituationen.

✓ Psychologische Gesprächsführung | Verstehen emotionaler Motive, Deuten nonverbaler Signale, Anwendung aktiven Zuhörens, Nutzung psychologischer Effekte und strukturierter Fragetechniken zur Steuerung komplexer Gespräche und Konfliktsituationen.

## Weitere Details

Aspekt	Details
Dauer	63 Stunden (84 Unterrichtseinheiten)
Zielgruppe	Kaufmännische und gewerbliche Mitarbeiter, Mitarbeiter/in mit Kundenkontakt, Mitarbeitende, die souveräne Gespräche und Verhandlungen sicher führen möchten, Berufstätige, die ihre Menschenkenntnis und Analysefähigkeit stärken wollen, Fachkräfte, die kommunikative Herausforderungen professionell meistern wollen, Selbstständige, Coaches oder Trainer, die ihre Überzeugungsfähigkeit ausbauen möchten,

Aspekt	Details
	Einsteigerinnen und Einsteiger, die Gesprächsführung psychologisch fundiert erlernen möchten
Tools	<span>Zoom</span> <span>Mentimeter</span>
Voraussetzungen	Gute Deutschkenntnisse auf B2-Niveau; Computer mit Internetzugang
Lehrformat	Online / Live Online / Betreut
Beginn	Anfang / Mitte des Monats (nicht an Wochenenden & Feiertagen)
Förderungen	Bis zu 100%ige Kostenübernahme mit dem Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit. Maßnahmennummer: 261/418/25