

Der professionelle Umgang mit schwierigen Kunden

- Hintergründe und Lösungsansätze aus psychologischer Sicht

Was ist ein schwieriger Kunde und was macht ihn dazu? Ist es nur persönliche Antipathie oder hat diese Schwierigkeit System? Wie geht man mit ihm um und wie kommt man selbst mit dieser Situation klar? Diese Fragen stellen sich viele Menschen, die in der Kundenbetreuung oder im Vertrieb arbeiten. Die gute Nachricht: Darauf gibt es Antworten.

Es ist natürlich klar, dass kein Kunde ist wie der andere und das gilt für die schwierigen unter ihnen in besonderem Maße. Schon die Frage, ob es sich dabei um einen einzelnen Ansprechpartner oder eine komplette Firmenstruktur handelt, macht in der Lösungsfindung einen großen Unterschied. Doch das ist nicht der einzige Unterschied, der eine eigene Strategie erfordert.

Dieser Vortrag bringt nicht nur Licht in diese Unterschiede, er zeigt auch das Wesen des Problems aus psychologischer und systemischer Sicht auf. Daraus ergeben sich die Strategien für einen erfolgreichen Umgang mit diesen speziellen Mitmenschen oft unmittelbar.

Der Referent, Stefan Betsch, arbeitet als freiberuflicher Seminarleiter, psychologischer Berater und Coach. Er verfügt über langjährige Erfahrung im Vertriebsbereich und eine Ausbildung in Transaktionsanalyse, durch die er psychologische Zusammenhänge anschaulich vermitteln kann. Weitere Informationen unter **www.impulse-bekommen.de**.