Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald
VERSTEHEN | BÜNDELN | HANDELN

Auskunft erteilt:
Martin Reitz

Telefon: 02602 / 1005-12
Telefax: 02602 / 1005-27
E-Mail: reitz@handwerk-rww.de

Workshop “Umgang mit schwierigen Kunden“

Termine : **15.03.2027** **von 08:30 bis ca. 16:30 Uhr**

Ort: **Geschäftsstelle Montabaur, Joseph-Kehrein-Str.4, 56410 Montabaur**

Themeninhalte:

- **Umgang mit unterschiedlichen Kundentypen und Charakteren**
- **Verhaltensmuster erkennen und steuern**
- **Spannungsfelder und Stresspotenziale in Kundengesprächen erkennen und beherrschen**
- **Positive rhetorische Impulse und geschickte Formulierungen**
- **Deeskalierende Kommunikation**
- **Aktives Zuhören und wertschätzende Kommunikation**
- **Kundenwünsche erfragen und verstehen**
- **Führen durch Fragen / Fragetechniken**
- **Eigene Emotionen verstehen - im Griff behalten**
- **Kundenkommunikation am Telefon**

Kosten:

Die Seminargebühren betragen 251,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt. für Mitglieder der Innungen. Nichtmitglieder zahlen 315,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt.
Die Abrechnung erfolgt über die Rhein-Westerwald eG, Langendorfer Str. 91, 56564 Neuwied.

Teilnehmeranzahl: Max. Teilnehmer 12 Personen.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt.

Anmelden leicht gemacht:

Klicken Sie einfach auf den Button, um sich direkt anzumelden:

Anmeldung: **HIER KLICKEN**

Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald

Sitz
56410 Montabaur
Joseph-Kehrein-Str. 4
Tel. (02602) 1005-0
Fax (02602) 1005-27

Geschäftsstelle
56564 Neuwied
Langendorfer Str. 91
Tel. (02631) 9464-0
Fax (02631) 9464-11

Geschäftsstelle
57537 Wissen
Rathausstr 32
Tel. (02742) 9687156
Fax (02742) 9132533

E-Mail
zentrale@handwerk-rww.de

Internet
www.handwerk-rww.de

Bankverbindung
Sparkasse Neuwied
IBAN: DE76 5745 0120 0000 0472 33
BIC: MALADE51NWD

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald
VERSTEHEN | BÜNDELN | HANDELN

NEU & EXKLUSIV
Unser neuer Workshop für 2027

Auskunft erteilt:
Martin Reitz

Telefon: 02602 / 1005-12
Telefax: 02602 / 1005-27
E-Mail: reitz@handwerk-rww.de

Workshop

"Umgang mit schwierigen Kunden - Teil 2"

Termine : **16.03.2027** **von 08:30 bis ca. 16:30 Uhr**

Ort: **Geschäftsstelle Montabaur, Joseph-Kehrein-Str.4, 56410 Montabaur**

Themeninhalte:

- **Folge-Workshorkshop "Umgang mit schwierigen Kunden"**
- **DISG vertiefen: Kundenkommunikation gezielt steuern**
- **Souveräner Umgang mit Kundenbeschwerden**
- **Stärkung der eigenen Haltung**
- **Zusätzlicher Schwerpunkt:**
  - **Praxistransfer**
- **"Meine schwierigen Kunden"**
- **Individuelle Kundensituation - Analyse und Praxistransfer**

Kosten:

Die Seminargebühren betragen 251,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt. für Mitglieder der Innungen. Nichtmitglieder zahlen 315,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt.
Die Abrechnung erfolgt über die Rhein-Westerwald eG, Langendorfer Str. 91, 56564 Neuwied.

Teilnehmeranzahl: Max. Teilnehmer 12 Personen.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt.

Anmelden leicht gemacht:

Klicken Sie einfach auf den Button, um sich direkt anzumelden:

Anmeldung: **HIER KLICKEN**

Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald

Sitz
56410 Montabaur
Joseph-Kehrein-Str. 4
Tel. (02602) 1005-0
Fax (02602) 1005-27

Geschäftsstelle
56564 Neuwied
Langendorfer Str. 91
Tel. (02631) 9464-0
Fax (02631) 9464-11

Geschäftsstelle
57537 Wissen
Rathausstr 32
Tel. (02742) 9687156
Fax (02742) 9132533

E-Mail
zentrale@handwerk-rww.de

Internet
www.handwerk-rww.de

Bankverbindung
Sparkasse Neuwied
IBAN: DE76 5745 0120 0000 0472 33
BIC: MALADE51NWD

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.

Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald
VERSTEHEN | BÜNDELN | HANDELN

NEU!

Exklusiv für die Unternehmensleitung

Auskunft erteilt:
Martin Reitz

Telefon: 02602 / 1005-12
Telefax: 02602 / 1005-27
E-Mail: reitz@handwerk-rww.de

Workshop

"Herausforderungen für die Geschäftsleitung"

Termine : **17.03.2027** **von 08:30 bis ca. 16:30 Uhr**

Ort: **Geschäftsstelle Montabaur, Joseph-Kehrein-Str.4, 56410 Montabaur**

Themeninhalte:

- **Verantwortung des Geschäftsführers**
- **Verantwortung wirksam übertragen**
- **Schwierige Kundensituationen meistern**
- **Zusätzlicher Schwerpunkt:**
  - **Selbstverantwortung des Mitarbeiters**
- **Konflikte oder Widerstände innerhalb des Teams**
- **Klarheit in Aufgaben, Erwartungen und Entscheidungen**

Kosten:
Die Seminargebühren betragen 325,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt. für Mitglieder der Innungen. Nichtmitglieder zahlen 405,-- Euro / Person zzgl. gesetzl. MwSt.
Die Abrechnung erfolgt über die Rhein-Westerwald eG, Langendorfer Str. 91, 56564 Neuwied.

Teilnehmeranzahl: Max. Teilnehmer 12 Personen.

Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihrer Eingänge berücksichtigt.

Anmelden leicht gemacht:

Klicken Sie einfach auf den Button, um sich direkt anzumelden:

Anmeldung: **HIER KLICKEN**

Kreishandwerkerschaft Rhein-Westerwald

Sitz
56410 Montabaur
Joseph-Kehrein-Str. 4
Tel. (02602) 1005-0
Fax (02602) 1005-27

Geschäftsstelle
56564 Neuwied
Langendorfer Str. 91
Tel. (02631) 9464-0
Fax (02631) 9464-11

Geschäftsstelle
57537 Wissen
Rathausstr 32
Tel. (02742) 9687156
Fax (02742) 9132533

E-Mail
zentrale@handwerk-rww.de

Internet
www.handwerk-rww.de

Bankverbindung
Sparkasse Neuwied
IBAN: DE76 5745 0120 0000 0472 33
BIC: MALADE51NWD

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT. VON NEBENAN.