



Angebote im Bereich  
Verkauf

Verkaufstraining  
Telefonverkaufstraining  
Verhandlungsführung  
Service Excellence  
Messe-Training  
Selbstmarketing

**Umgang mit schwierigen  
Situationen**

Umgang mit schwierigen Situationen

## Souverän und partnerschaftlich Ziele erreichen

Oft sind es nur Kleinigkeiten, die über Erfolg oder Misserfolg im Umgang mit schwierigen Situationen entscheiden. Erfolg basiert auf längerfristige Partnerschaften. Die innere Einstellung und Fähigkeit, mit Einwänden umzugehen, sind hier matchentscheidend. Die Sicherheit und Souveränität der Mitarbeitenden in schwierigen Situationen ist das Aushängeschild einer jeden Firma.

### Nutzen:

- › Kompetenter Umgang mit Einwänden, Vorwänden, schwierigen Situationen
- › Gesunde Abgrenzung
- › Klare und gezielte Gesprächsführung durch optimale Vorbereitung
- › Souveräner Umgang bei Reklamationen und Stresssituationen
- › Emotionale Sicherheit in schwierigen Situationen erlangen
- › Die typischen Fehler und Fettnäpfchen vermeiden
- › Gesteigertes Selbstvertrauen
- › Klarheit über innere Einstellung, Konzentration auf Erfolg und Partnerschaft

### Haupt-Prozessmodule:

- . Professioneller und partnerschaftliches Verhalten bei Reklamationen
- . Die Veränderungskurve - Emotionale Intelligenz im sich wandelnden Umfeld
- . Strukturiertes Vorgehen und Führen der Verhandlung durch Fragen
- . Gruppenverhandlungsführung
- . Wahrnehmungs-Filter und ihre Wirkung auf die zwischenmenschliche Kommunikation
- . Fragetechniken, um Bedürfnisse zu erkennen und ggf. zu vergrössern
- . Aktives Zuhören als Zeichen von Achtung des Gegenübers
- . Das Partnerschaftsgespräch zur Gestaltung einer partnerschaftlichen Zukunft
- . Souveränität und Sicherheit im Umgang mit Konflikten und Einwänden
- . Eskalationen vorbeugen und gegensteuern
- . Das Reklamationsgespräch als Chance zur Vertiefung der Kundenpartnerschaft
- . Sich engagieren und eine gütliche Win-Win Lösung erzielen
- . Emotionale Identifikation vs. Engagement - Gesunde Abgrenzung leben

CONSENSIS GmbH  
Bederstrasse 78  
8002 Zürich  
t: +41 (0)43 536 41 06  
m: +41 (0)79 441 88 87

info@consensus.ch  
www.consensus.ch