

Kursausschreibung

Montag, 20. Oktober 2025, 9h00 - 17h00

Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden

Anlass

Sei es in der Privatwirtschaft, im Verkauf, der Verwaltung oder in der Gewerkschaft, viele von uns sind in der Kund:innenbetreuung und -Beratung tätig. Meistens gelingt diese Aufgabe reibungslos und ganz natürlich, ohne dass wir groß darüber nachdenken. Doch manchmal wird es schwierig: Die Situation kann seltsam, unbefriedigend oder sogar konfrontativ und verletzend werden. Dieser Kurs bietet Ihnen wertvolle Ansätze, um mit schwieriger Kundschaft und herausfordernden Situationen souverän und effektiv umzugehen.

Inhalt

In diesem Kurs setzen wir uns intensiv mit konkreten, schwierigen Situationen im Umgang mit Kund:innen aus dem Alltag der Teilnehmenden auseinander und analysieren die verschiedenen Rollen. Im Mittelpunkt stehen drei zentrale Ansätze, die auf die verschiedenen schwierigen Kundentypen abgestimmt sind:

- 1. Die Perspektive der Kund:innen:** Wir beleuchten die Bedürfnisse der Kund:innen und fragen uns, wie potenziell schwierige Situationen, wie z. B. mit *unentschlossenen* oder *überkritischen* Kund:innen, von vornherein vermieden werden können.
- 2. Umgang mit Eskalationen:** Wenn die Situation bereits kritisch ist und Kund:innen emotional reagieren, wie z. B. *wütende* oder *unzufriedene* Kund:innen, erarbeiten wir Dos und Don'ts für einen professionellen Umgang.
- 3. Persönliche Abgrenzung:** Wir fokussieren uns auf Strategien, um sich besser von belastenden Situationen, wie z. B. mit *fordernden* oder *unvernünftigen* Kund:innen, abzugrenzen und die eigene Resilienz zu stärken.

Ein besonderer Schwerpunkt des Kurses liegt darauf, die bereits gut funktionierenden Methoden und Strategien der Teilnehmenden zu erkennen und zu fördern.

Ziele

Die Teilnehmenden ...

- wenden die wesentlichen Verhaltensregeln für den Umgang mit eskalierenden Situationen und schwierigen Kunden an, um die herausfordernden Situationen konstruktiv zu lösen.
- wenden Techniken wie gezieltes Fragen und aktives Zuhören an, um die Perspektive ihrer Kundinnen und Kunden zu erkennen und verstehen.
- grenzen sich effektiv von belastenden und schwierigen Kundensituationen ab, bewahren ihre emotionale und berufliche Integrität und wenden Stressbewältigungsstrategien an.

Kursleitung

Sabrina Canzano, SVEB 1 Kursleiterin, dipl. Betriebswirtschafterin HF, Führungsfachfrau FA, Leadership SVF und Management SVF, Verkaufcoach, Coach Kaizen

Kursort

Syna, Gewerkschaft (Syna - die Gewerkschaft), Raum Aare, Römerstrasse 7, 4600 Olten

formation-ARC.Suisse

Adressatenkreis

Gewerkschaftsmitarbeitende und steht für weitere Interessenten offen

Kosten

Für **Mitglieder** werden die Kosten wie folgt übernommen:

- Syna: 4 Kurstage / Jahr bzw. 2 Kurstage für Rentner:innen und Lernende
- transfair / transfair Post: 2 Kurstage / Jahr, der gleiche Kurs darf innerhalb von drei Jahren nur einmal besucht werden.
- SwissPersona: bis zu CHF 1'000 / Jahr
- SCIV: bis zu CHF 450.- / Jahr

Anschliessend fallen die Kosten zu Lasten der Teilnehmenden.

Nichtmitglieder: CHF 490.–

(inkl. Kursunterlagen, Mahlzeiten)

An- und Abmeldung

Anmeldung: Melden Sie sich zur Gewährleistung der Planung frühzeitig an, idealerweise bis zur Abmeldefrist. Ansonsten sind Anmeldungen möglich, solange das Anmeldeformular auf unserer Webseite geöffnet ist.

Abmeldung (ohne Kostenfolgen, danach wird der Kurs verrechnet): Bis spätestens am **Donnerstag, 18. September 2025** via **E-Mail** an arc@travailsuisse.ch.