

Souveräner Umgang mit vermeintlich schwierigen Gästen



Der Praxistag mit professioneller Schauspielerin

Kennen Sie das auch, dass es Gäste gibt, mit denen Sie einfach nicht können? Oder mit denen die Kommunikation völlig aus dem Ruder gelaufen ist? Die gute Nachricht: Es liegt sehr selten nur am anderen, wir können die Situation sehr stark mit unserem Verhalten steuern. Jetzt ist das natürlich schwierig das, was man in einem Seminar lernt, am Gast auszuprobieren. In der Stresssituation verfallen die meisten in alte Muster und zack, schon ist es wieder schiefgegangen. Wie toll wäre es, sich an einem Gast ausprobieren zu können, von diesem Gast ein ehrliches Feedback zu erhalten und dann nochmal in die Situation zu gehen. Am besten wäre, wenn man sich selbst auch noch beobachten kann... Die gute Nachricht: Bei uns können Sie das! Mit „real live simulation“. Die Schauspielerin schlüpft in die jeweilige Rolle und es fühlt sich in 2 Sekunden total echt an. Dank der Videoaufzeichnung können wir die Reaktion gemeinsam analysieren und es ggf. nochmal anders machen.

Inhalt des Seminars:

Theorieteil

- Kundentypen
- Richtige Reaktion je Kundentyp
- Alarmwörter
- Positive Formulierung
- „Hinstehen“ lernen

Praxisteil

- Übung Alarmwörter
- Übung positiv formulieren
- Praktische/Reale Situationen durchspielen in verschiedenen Kundenrollen
- Videoaufzeichnung

Ziel des Seminars:

Mit Feedback souverän umgehen, sich emotional schützen
Kunden und sich selbst verstehen
Feedback herausfordern und Beschwerden zur Verbesserung nutzen

Gewinnen Sie Sicherheit und gehen Sie am Abend gestärkt in die neuen Herausforderungen.

Zeitraumen: 8 Std inkl. Pause

Teilnehmer: max. 12

Teilnehmerbeitrag zzgl. MwSt. / inkl. Kaffeepausenverpflegung