



Schwierige Kundengespräche

Wenn Gespräche schwierig werden – bleiben Sie souverän.



WARUM TEILNEHMEN?

Ob Reklamation, Unzufriedenheit oder hitzige Diskussion: Schwierige Kundengespräche gehören zum Autohaus-Alltag. Doch mit den richtigen Werkzeugen werden aus Stressmomenten echte Chancen für Vertrauen, Bindung und Weiterempfehlung.

Dieses Seminar stärkt Ihre kommunikative Kompetenz und zeigt, wie Sie selbst in angespannten Situationen Ruhe bewahren, professionell reagieren und Kunden wieder positiv abholen.



SEMINARINHALTE

- Der professionelle Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Wie steuere ich eine schwierige Gesprächssituation?
- Wie gehe ich mit einer Reklamation um?
- Welche Chancen bietet mir eine Reklamation?
- Wie setze ich Rhetorik und Körpersprache effektiv im Konfliktgespräch ein?
- Wie vermeide ich die typischen Fehler und Fettnäpfchen?
- praktische Beispiele aus dem Alltag der Teilnehmer.



TERMIN & ORT

Datum: Dienstag, 07. Juli 2026 / Uhrzeit: 09:00 – 17:00 Uhr

Ort: Landgasthof & Hotel Roger, Löwenstein-Höblinsülz



REFERENT

Bernd Kerwien - Branchenprofi mit rund 30 Jahren Erfahrung in Training, Coaching und Beratung für Hersteller, Importeure und Kfz-Betriebe.



TEILNAHMEGEBÜHR

Innungsmitglieder | € 249,00

Nichtmitglieder | € 309,00

Preis zzgl. Mehrwertsteuer inklusive: Zertifikat, Schulungsunterlagen, Getränke, Pausensnacks & Mittagessen



FÖRDERUNG

Dank Unterstützung des Europäischen Sozialfonds (ESF) und des Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Baden-Württemberg:

- ◆ 30 % Zuschuss auf die Teilnahmegebühr
- ◆ 70 % Förderung für Teilnehmende ab 55 Jahren
(Bitte Kopie des Ausweises beilegen)



ANMELDUNG

Bitte senden Sie den ausgefüllten Antwortbogen bis spätestens 10. Juni 2026 zurück.

Hinweis:

Die Anmeldung ist personengebunden. Teilnahme nur für die angemeldete Person möglich.



Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme und einen Tag voller praxisnaher Impulse und Inspiration!



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Kofinanziert vom Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Tourismus
Baden-Württemberg