



Seminar | Workshop | Impuls-Seminar | Vortrag

## Umgang mit schwierigen Kunden: wertschätzend, zielgerichtet, klar

**Erfolgreiche Kommunikation mit Kunden:  
Kommunikation optimieren – Ziele erreichen  
mit Uwe Freund**

Online unter [www.uwefreund.com/kundenkomm](http://www.uwefreund.com/kundenkomm)

**Nächste Seminartermine:** [www.uwefreund.com/seminartermine](http://www.uwefreund.com/seminartermine)

**Angebot Inhouse-Seminare:** [www.uwefreund.com/inhouse](http://www.uwefreund.com/inhouse)

**Information/Anmeldung offene Seminare:** [www.uwefreund.com/anmelden](http://www.uwefreund.com/anmelden)

E-Mail: [info@uwefreund.com](mailto:info@uwefreund.com) | Tel. **089 26011788** oder **0172 8507764**

Mit **gezielter Analysetechnik und optimaler Rhetorik** schätzen Sie **unterschiedliche Kundentypen** sicher ein, erkennen früh typische Auslöser für „schwieriges“ Verhalten und **reagieren mit den am besten für den jeweiligen Typ passenden Worten** darauf.

Überall dort, wo Menschen mit ihren verschiedenen Wertvorstellungen, Selbstbildern, Zielen, Bedürfnissen, Wünschen und Handlungsmöglichkeiten aufeinandertreffen, kann es zu Missverständnissen kommen. Im Seminar machen sich die Teilnehmenden die **eigenen Auffassungen und Reaktionsweisen** in der mündlichen und bei Bedarf auch schriftlichen Kommunikation bewusst und **erlernen wirksame, konstruktive Werkzeuge**, um **effektiv und zielführend mit schwierigen Kunden zu kommunizieren**.

### Das Seminar gliedert sich in drei Abschnitte:

- **Grundlagen und Modelle:** sich selbst und den Gesprächspartner besser einschätzen – Toleranz und Resilienz entwickeln
- **Rhetorik und Strategie:** die passenden Formulierungen genau für den jeweiligen Gesprächspartner finden
- **Praxis und Umsetzung:** Übungsgespräche und Rollenspiele zu Situationen aus der täglichen Praxis der Teilnehmenden

### Ziele des Seminars:

Die Teilnehmenden lernen,

- ihre eigene Kommunikation und die der Partner besser einzuschätzen,
- schriftlich und mündlich Informations- und Gesprächsstrukturen zielgerichtet zu nutzen sowie
- im Gespräch den genau für den Gesprächspartner richtigen Ton für konstruktive Lösungen zu treffen.
- Sie trainieren neue Verhaltensweise und Formulierungen ein.

### Vorbereitung (optional):

- Die Teilnehmenden füllen vor dem Seminar online einen **Erwartungsfragebogen online** aus.

### Seminarinhalte:

- **Konflikte voraussehen, erkennen und bewerten**
- **Denkweisen und eigenen Konfliktstil** kennen und erkennen: einfacher Einsatz eines wirkungsvollen Kommunikationsmodells (zum Beispiel DISG)
- Den richtigen **Zugang zum Konfliktpartner** finden: Ich-Zustände
- **Rhetorik in Konflikten:** den richtigen Ton treffen – **zielführend und deeskalierend** formulieren
- **Freundliche Schlagfertigkeit:** Umgang mit Widerstand und Ablehnung
- **Veränderungswünsche wertschätzend formulieren**
- **Pyramidal und ergebnisorientiert formulieren**
- **Praxis-Übungen: Übungsgespräche und/oder Rollenspiele** mit Vorbereitung und Nachbesprechung
- optional: sinnvoller **Einsatz von KI-Chat-Tools wie ChatGPT, Gemini oder Copilot**

### Service:

- Die Teilnehmenden erhalten **ausführliche Seminarunterlagen** mit allen Kerninhalten im PDF-Format.
- Die Teilnehmer erhalten DIN A5-**Schnellreferenzkarten** in Papierform mit allen Kerninhalten.

Dozent: Uwe Freund

Personenzahl im Seminar: 

- offene Seminartermine: maximal 8 Personen pro Gruppe
- Inhouse-Seminare: nach Vereinbarung, meistens bis 12 Personen pro Gruppe,

Varianten und Dauer:

Inhouse-Seminare und Einzelcoaching

Kosten: auf Anfrage – Angebot für Inhouse-Seminare anfordern

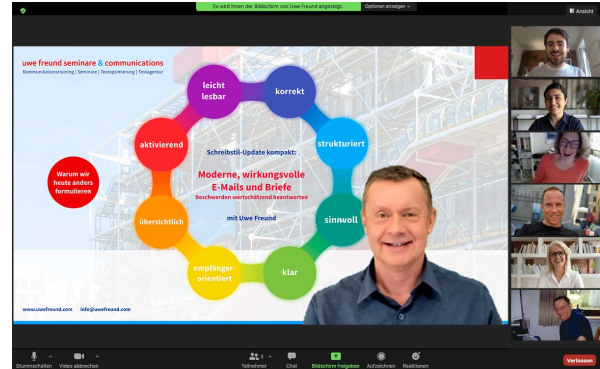
- **Präsenz-Seminar/Inhouse-Seminar direkt vor Ort in Ihrem Unternehmen**: z. B. 1 Tag oder kompakt 0,5 Tag
- **Live-Online-Seminar/Web-Seminar zum Beispiel über Microsoft Teams, Zoom, Skype, Webex**: z. B. 1 Tag oder 2 x 0,5 Tag
- **Inhouse-Intensivseminar** als Präsenz- oder Live-Online-Seminar: 2 Tage, auch im Abstand von 2 bis 6 Wochen möglich
- **Impuls-Vortrag/Speaker-Vortrag**, auch für Großgruppen, Präsenz oder Live-Online-Vortrag: z. B. 60, 90 oder 120 Minuten
- **Einzel-Coaching oder Einzel-Seminar**: Dauer nach Vereinbarung, Präsenz- oder Live-Online-Coaching

Offene Seminartermine: Termine für offene Seminare

- Offene Präsenz- oder Live-Online-Seminare mit bis 8 Personen: 1 Tag
- Kosten: 580,00 Euro zzgl. 19 % MwSt. (690,20 Euro inkl. MwSt.)  
pro teilnehmender Person. **Ab 3. Person zum selben Termin: -20 % auf Teilnahmegebühr ab 3. Person.**

## Optionale Seminarform: Live-Online-Seminare – live, persönlich, interaktiv und dialogorientiert lernen, einfach am Ort Ihrer Wahl

Live-Online-Seminar:  
Alles, was das  
Präsenzseminar vor  
Ort auch kann –  
flexibel und mit vielen  
Optionen inkl.  
Grupparbeiten.



Das Live-Online-Seminar ist ein **Präsenzseminar online**, in dem Menschen lernen und sich austauschen – nur dass dabei die Teilnehmenden an ihrem gewohnten Platz sitzen, also am **Schreibtisch** im Büro, in einem **Konferenzraum** oder **zuhause bzw. im Home Office**.

Der Trainer ist immer live dabei in einer Umgebung, die **optimal auf das Live-Online-Seminar ausgerichtet ist**.

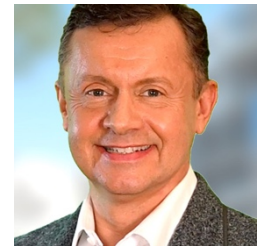
- **Live:** Im Live-Online-Seminar wirken die **Teilnehmenden wie im Live-Seminar kontinuierlich aktiv mit**. Es ist also **kein Webinar als Video oder eLearning**, bei denen die Lernenden mit den Inhalten alleingelassen sind.
- **Interaktiv:** Sie **sehen und hören Ihren Trainer**. Sie können direkt mit dem Trainer und den anderen Teilnehmenden **sprechen, Fragen stellen, diskutieren** – genau wie im Live-Seminar. Optimal nehmen 2 bis 10 Personen teil. **Kleingruppenarbeiten** gibt es auch, und zwar in **virtuellen Gruppenräumen**.
- **Einfach:** Zur Teilnahme **brauchen Sie nur das, was Sie ohne schon haben: Windows-PC oder Mac bzw. Laptop/Notebook** oder Tablet **mit Internetverbindung** z. B. über WLAN. Falls Ihr Rechner nicht über ein Mikrofon verfügt, wählen Sie sich für den Ton per Telefon ein.
- **Abwechslungsreich:** Durch einen **Wechsel** von interaktiven **Lern- und Diskussionsphasen** und direkt **folgenden Übungs-/Vertiefungsphasen** bleibt die Konzentration hoch. Auf ca. 1,25 Stunden interaktive Lern- und Diskussionsphase folgt eine Übungs-/Vertiefungsphase von 30 bis 45 Minuten, in denen die Teilnehmenden Übungen bearbeiten.
- **Individuell:** Zusätzlich können mir die Teilnehmenden auch **während der Übungsphasen oder nach dem Seminar individuell Fragen** stellen, die sie nicht im Plenum klären oder besprechen möchten – zum Beispiel auch per Telefon.
- **Zeitsparend:** Die Teilnehmenden nehmen direkt vom **Ort ihrer Wahl** aus teil – ohne Anfahrtszeiten, ohne Parkplatzsuche oder öffentliche Verkehrsmittel und ohne Reise-/Übernachungskosten. Sie gewinnen Arbeitszeit oder Freizeit.

Informationen zum Live-Online-Seminar finden Sie unter  
<https://www.uwefreund.com/live-online-seminare/>

## Qualifikationsprofil

### Uwe Freund

Kommunikationstrainer und Coach  
Berater und Fachjournalist



Kommunikationstrainer  
und Coach

- **seit 1989: Seminare, Coachings und Workshops** im In- und Ausland
- **Besondere Branchenkenntnisse:** Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Kanzleien und Sozietäten, Immobilienwirtschaft, IT und Software, Bekleidung/Fashion, Reisen, Automotive
- **Seminarsprachen: Deutsch** (Muttersprache), **Englisch** (verhandlungssicher – Europäischer Referenzrahmen: C2)

Berater und  
Textoptimierer

- Erstellen von firmenspezifischen Konzepten und Materialien zur Optimierung der schriftlichen Kommunikation im Kundenservice (Briefe und E-Mails), Anpassung und Optimierung des kompletten Umfangs an Brief- und E-Mail-Vorlagen für Großunternehmen und Institutionen
- Entwickeln von Textkonzepten für Unternehmen in verschiedenen Branchen, z. B. für das Beschwerdemanagement
- Optimieren von Kundenanschriften (Briefe und E-Mails) und von Marketingtexten
- Buchautor, Fachjournalist, Fachberater für Printmedien

Studium

- Politische Wissenschaft, Psychologie und Germanistik
- Abschluss: **Magister Artium (M. A.)**

Weiterbildung

- Coaching-Ausbildung auf Basis der Transaktionsanalyse
- Akkreditierter INSIGHTS MDI Berater
- Akkreditierter LUMINA Spark Berater
- Weiterbildungen in Gestalt, NLP, TZI, Hypnose, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Physiologie und Sport-Trainingsmethodik, Energetische Psychologie (MPC)

Mitgliedschaften

- BJV **Bayerischer Journalistenverband**
- DIN **Deutsches Institut für Normung** e. V., **Mitglied im Arbeitsausschuss** „Text- und Informationsverarbeitung für Büroanwendungen“

## Seminare und Themen

### Korrespondenz: Brief, E-Mails, Chat, Beschwerdebearbeitung

- Korrespondenztraining – Schreibstil-Update: **Briefe, E-Mails, Beschwerden beantworten** [www.uwefreund.com/korrespondenz](http://www.uwefreund.com/korrespondenz)
- E-Mail-Training: **Moderne E-Mails** [www.uwefreund.com/emailtraining](http://www.uwefreund.com/emailtraining)
- **E-Mail-Kultur** im Unternehmen: E-Mails effizient und zielführend [www.uwefreund.com/emailkultur](http://www.uwefreund.com/emailkultur)
- **Beschwerden wertschätzend & klar** beantworten [www.uwefreund.com/beschwerdemanagement](http://www.uwefreund.com/beschwerdemanagement)
- Dialogtraining für **Live Chat** Service und Ticketsystem [www.uwefreund.com/livechattraining](http://www.uwefreund.com/livechattraining)
- **Gendering: gut lesbar gendern** und modern schreiben [www.uwefreund.com/gendern](http://www.uwefreund.com/gendern)
- **Textoptimierung**: professionelle Briefe, E-Mails, Textbausteine, Vorlagen [www.uwefreund.com/textoptimierung](http://www.uwefreund.com/textoptimierung)
- Korrekt schreiben nach **DIN 5008** [www.uwefreund.com/din5008](http://www.uwefreund.com/din5008)

### Professionell, klar & verständlich formulieren

- **Schriftliche Kommunikation: verständlich formulieren, komplexe Sachverhalte** auf den Punkt bringen [www.uwefreund.com/formulieren](http://www.uwefreund.com/formulieren)
- Künstliche Intelligenz nutzen: **Texte schreiben mit KI-Unterstützung** [www.uwefreund.com/ki-texten](http://www.uwefreund.com/ki-texten)
- Überzeugende **Präsentationen erstellen**: pyramidal mit Storyline [www.uwefreund.com/pyramidal](http://www.uwefreund.com/pyramidal)
- **Protokolle und Berichte** korrekt, klar und eindeutig formulieren [www.uwefreund.com/protokolle](http://www.uwefreund.com/protokolle)
- **Erfolgreiche Angebote strukturieren und formulieren** [www.uwefreund.com/angebotstexte](http://www.uwefreund.com/angebotstexte)

### Gespräche führen: Telefon, Präsentation, Moderation

- **Konfliktmanagement und Kommunikation** in schwierigen Situationen [www.uwefreund.com/kommunikation](http://www.uwefreund.com/kommunikation)
- Erfolgreich **kommunizieren: smart, zielgerichtet, pyramidal** [www.uwefreund.com/smart](http://www.uwefreund.com/smart)
- **Freundliche Schlagfertigkeit** [www.uwefreund.com/schlagfertigkeit](http://www.uwefreund.com/schlagfertigkeit)
- **Telefontaining**: Kundenservice und Support [www.uwefreund.com/telefontaining](http://www.uwefreund.com/telefontaining)
- **Präsentationstraining**: Erfolgreich präsentieren [www.uwefreund.com/praesent](http://www.uwefreund.com/praesent)
- **Professionell online präsentieren** in Video-Konferenzen [www.uwefreund.com/praesent-online](http://www.uwefreund.com/praesent-online)
- **Pyramidale Präsentationen mit Storyline** erstellen [www.uwefreund.com/pyramidal](http://www.uwefreund.com/pyramidal)
- **Moderationstraining – Moderatorentaining** [www.uwefreund.com/mod](http://www.uwefreund.com/mod)
- **Online moderieren: Besprechungen** und virtuelle Meetings [www.uwefreund.com/meetingonline](http://www.uwefreund.com/meetingonline)

### Zeitmanagement

- **Aktives Zeitmanagement** kompakt [www.uwefreund.com/zeitkompakt](http://www.uwefreund.com/zeitkompakt)
- Effektive Kommunikation und Zeitmanagement mit **Outlook 365** [www.uwefreund.com/zeitoutlook](http://www.uwefreund.com/zeitoutlook)
- Zeitmanagement-Effizienz: **OneNote365 – Teams – SharePoint** [www.uwefreund.com/zeitteams](http://www.uwefreund.com/zeitteams)

Eine **Übersicht aktueller Seminarthemen und -konzepte** finden Sie auch unter [www.uwefreund.com/alle-seminare/](http://www.uwefreund.com/alle-seminare/)