



Personalmanagement

GRUNDLAGEN-SEMINAR ● ● ●

Fingerspitzengefühl im Kundenkontakt – Erfolgreich kommunizieren und handeln

16. September 2026, 09.00 – 17.00 Uhr

In diesem Seminar geht es darum, die eigenen Fähigkeiten im Umgang mit Kund:innen und Kunden gezielt zu verbessern und souverän auch in schwierigen Situationen zu agieren. Die Teilnehmer:innen lernen, wie sie positive Kundenbeziehungen aufbauen, die eigenen Kommunikationsstärken nutzen und herausfordernde Gespräche erfolgreich meistern können. Dabei spielen das Erkennen und die gezielte Nutzung der eigenen Wirkung eine zentrale Rolle. Das Seminar bietet eine ausgewogene Mischung aus theoretischem Wissen, praktischen Übungen und interaktivem Austausch. Diese Kombination ermöglicht den Teilnehmer:innen, das Gelernte direkt anzuwenden und sich gegenseitig in der Reflexion und im Austausch zu unterstützen.

Inhalte

- Die besondere Kommunikationssituation am Telefon
- Die Bedeutung des ersten Eindrucks
- Techniken für den professionellen Kundenumgang
- Deeskalation durch Loopen und die JA-Straße
- Kundenbedürfnisse erkennen und verstehen
- Ausstiegsszenarien aus (Telefon)gesprächen
- Enttäuschungsmanagement (präventiv, interventiv, postventiv)
- Unterscheidung von Frage, Reklamation und Beschwerde sowie passende Reaktionsstrategien
- Die Bedeutung der eigenen Einstellung

Zielgruppe

Für alle Mitarbeiter:innen, die Kundenkontakt haben, insbesondere für Personen im Kundencenter/Empfang und in der Hausverwaltung.

EXPERTIN

Dr.ⁱⁿ Andrea Magnus, MA

KOSTEN

€ 650,00 zzgl. USt

VERANSTALTUNGSORT

Wohnen Plus Akademie, Schottenfeldgasse 24/23, 1070 Wien, Telefon +43 1 512 16 20
office@wohnenplus-akademie.at, www.wohnenplus-akademie.at

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Gültigkeit und Geltungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für Dienstleistungen der Wohnen Plus Akademie – Seminare, Lehrgänge, Workshops, Ruf- und Inhouse-Veranstaltungen, Spezialformate (wie Freitag-Akademie, Aufsichtsrat-Akademie, Praxis-Check, Brennpunkte der Wohnwirtschaft, Wohnen Plus Dialog) und sind integrierender Bestandteil von Verträgen zwischen der Wohnen Plus Akademie GmbH und ihren KundInnen.

Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt schriftlich unter anmeldung@wohnenplus-akademie.at oder über die Homepage der Wohnen Plus Akademie www.wohnenplus-akademie.at. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Einlangens berücksichtigt. Der Anmeldeschluss ist bei der jeweiligen Veranstaltung gesondert angegeben. Mit der Anmeldebestätigung ist Ihre Teilnahme verbindlich. Spätestens eine Woche vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie alle notwendigen Detailinformationen für die gebuchte Veranstaltung.

Zahlungsbedingungen

Die Teilnahmegebühr ist eine Woche vor Veranstaltungsbeginn ohne Abzug fällig. Die Gebühren verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Leistungsumfang

In den Gebühren sind sämtliche Unterlagen sowie die Bewirtung in den Veranstaltungspausen, das Mittagessen inkl. einem Getränk, enthalten. Bei mehrtägigen Veranstaltungen organisieren wir Nächtigungsmöglichkeit inkl. Frühstück und ggf. Abendessen. Diese Leistungen sind in den elektronischen Einzeleinladungen gesondert ausgewiesen.

Stornogebühren

Sollten Sie nicht an der von Ihnen gebuchten Veranstaltung teilnehmen können, müssen wir Stornogebühren verrechnen. Bei einer Stornierung vier Wochen bis eine Woche vor Veranstaltungsbeginn 50% des Teilnahmebeitrages, bei späterer Stornierung oder Nichtteilnahme wird der gesamte Betrag fällig. Es ist möglich, die Anmeldung auf eine andere Person zu übertragen.

Änderungen im Bildungsprogramm

Aus organisatorischen Gründen sind Änderungen des Bildungsprogrammes möglich. Auch behält sich die Wohnen Plus Akademie das Recht vor, gebuchte Dienstleistungen in begründeten Situationen auch im Online-Modus durchzuführen oder bei zu geringer Teilnehmerzahl Veranstaltungen abzusagen.

Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Wohnen Plus Akademie verpflichtet sich, die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSVG 2018) einzuhalten. Alle von den KundInnen zugänglich gemachten Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind, werden vertraulich behandelt. Die KundInnen stimmen zu, dass die Daten, die sie bei der Anmeldung bekanntgeben, gespeichert und verarbeitet werden, um Informationen über die Veranstaltungen der Wohnen Plus Akademie den KundInnen zugänglich zu machen.

Immaterialgüterrechte

Alle von der Wohnen Plus Akademie in Papierform oder in elektronischer Form zur Verfügung gestellten Unterlagen bleiben geistiges Eigentum der Wohnen Plus Akademie und werden den TeilnehmerInnen ausschließlich zur persönlichen Nutzung übergeben. Jede darüber hinaus gehende Verwendung oder Weitergabe ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Wohnen Plus Akademie zulässig.

Änderungen und Gerichtsstand

Änderungen dieser Bedingungen bedürfen der Schriftform. Gerichtsstand ist Wien.

Wohnen Plus Akademie

Schottenfeldgasse 24/23
1070 Wien

T +43 1 512 16 20

F +43 1 512 16 20 29

E office@wohnenplus-akademie.at