



**Referentin**  
Klaudia Mohr

- Diplom-Biologin
- Managementtrainerin
- Psychologische Beraterin
- Berufliche Supervisorin

## Umgang mit schwierigen Kunden

**Seminar-Nr. S 02**

Samstag, 19. März 2022  
10.00 bis ca. 16.00 Uhr

<b>Gruppe</b>	Mind. 10, höchstens 25 Personen
<b>Ort:</b>	Natur- und Umweltschutz-Akademie Siemensstraße 5 45659 Recklinghausen
<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter/innen im Tierheim, Vorstände
<b>Ziel/Inhalt</b>	Der Umgang mit eigenen, schwierigen Kunden ist besonders sensibel und anspruchsvoll. Wie gehe ich mit einem Kunden um, der mir gegenüber kompromisslos, fordernd oder gar provokativ auftritt und von dem ich gleichzeitig eine gewisse wirtschaftliche Abhängigkeit habe? In dem Seminar „Umgang mit schwierigen Kunden“ erlernen Sie Techniken der Gesprächsführung, mit denen Sie schwierigen Kunden professioneller, deeskalierender und konstruktiver gegenüber treten. Ausgehend von Ihrer eigenen positiven Grundhaltung werden Sie in der Lage sein, unterschiedliche Typen schwieriger Kunden zu unterscheiden, Ihre Rhetorik situativ anzupassen und Lösungswege konstruktiv aufzuzeigen.
<b>Methodik</b>	Vortrag – Kurzübungen – Fallbeispiele - Diskussion
<b>Besonderheit</b>	Die Teilnehmer/innen sollen möglichst viele Fragen/ Fallbeispiele mit in die Diskussion einbringen. In den Teilnahmekosten ist ein Imbiss enthalten
<b>Kosten</b>	Mitglieder LTV-NRW: 60,00 € Nichtmitglieder: 100,00 €
<b>Anmeldeschluss</b>	15.02.2022



## Anmeldung zu Seminar oder Fortbildung

(bitte in Druckbuchstaben ausfüllen)

Anmeldung zum Seminar (Inhalt / Nr.) \_\_\_\_\_

### Angaben zum Teilnehmer

Name, Vorname \_\_\_\_\_

Geburtstag (DD / MM / JJJJ) \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

PLZ, Wohnort \_\_\_\_\_

Straße, Nr. \_\_\_\_\_

Telefon (tagsüber) \_\_\_\_\_

E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_

Beruf \_\_\_\_\_

Funktion im Tierschutz \_\_\_\_\_

Mitglied im Tierschutzverein \_\_\_\_\_

Vegetarier/in       ja     nein

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift



## **Hinweise zur Anmeldung**

Die Anmeldung zu den einzelnen "allgemeinen Seminaren" des Landestierschutzverbandes NRW ist bis spätestens zum jeweils angegebenen Anmeldeschluss schriftlich an Hand des jeweiligen Anmeldeformulars an den

**Landestierschutzverband NRW e. V.  
Vinckestraße 91,  
44623 Herne**

Tel.Nr.: 02323/ 911417  
FAX: 02323/1487992

zu senden. Sie erhalten kurzfristig nach dem jeweiligen Anmeldeschluss von uns eine entsprechende schriftliche Bestätigung. Die Gebühr für das gewünschte Seminar wird erst nach dieser Bestätigung fällig.

Wir bitten Sie, die Gebühr auf nachstehendes Konto mit Angabe des jeweiligen Seminartitels bzw. der Seminar-Nummer, sowie dem Namen d. Teilnehmerin/ Teilnehmers und des Tierschutzvereins (mit Mitglieds-Nr.) zu überweisen.

**Postbank Essen  
IBAN: DE63 3601 0043 0042 6004 032  
BIC: PBNKDEFF**

Die Anmeldegebühr verfällt, wenn Sie sich nicht mindestens 10 Tage vor dem Seminarbeginn abmelden. Bitte bedenken Sie, dass der für Sie reservierte Platz im Seminar nicht an andere interessierte Tierschützer weitergegeben werden kann, wenn Sie sich nicht rechtzeitig abmelden. Wir gehen davon aus, dass die Anmeldung mit dem Vorstand Ihres Tierschutzvereins abgestimmt wurde