

SOUVERÄN IM STURM

Das Impro-Training für
gelassene Kundenkommunikation.

- Schwierige Gespräche deeskalieren.
- Schlagfertig reagieren.
- Gelassen Feierabend machen.

Ein intensiver 2-Tages-Workshop für Macher,
Service-Helden und Kommunikationstalente.

KENNEN SIE DAS?

Ein hitziges Telefonat am Morgen, eine lautstarke Reklamation am Nachmittag oder ein unfairer Angriff im persönlichen Gespräch. Der Alltag im Kundenservice fühlt sich oft an wie ein unvorhersehbarer Sturm. Wer hier nur mit starren Leitfäden reagiert, verliert schnell die Kontrolle – und nimmt den Frust mit in den Feierabend.

ES GEHT AUCH ANDERS!

Lernen Sie, wie Sie schwierige Gespräche in echte Erfolgsmomente verwandeln. Ganz ohne Druck, dafür mit viel Leichtigkeit, Humor und messbarem Erfolg.



Das Geheimnis: Angewandtes Improvisationstheater

Keine Sorge: Sie müssen kein Schauspieler sein und niemand wird bloßgestellt! Wir nutzen die agilen Prinzipien des Impro-Theaters im geschützten Raum einer kleinen Gruppe von Einzelteilnehmern, die alle vor ähnlichen Herausforderungen stehen.

Ihr Nutzen auf einen Blick:

- **Sofortige Schlagfertigkeit:** Reagieren Sie flexibel auf unvorhergesehene Einwände, statt sprachlos oder defensiv zu werden.
- **Echte Gelassenheit:** Trennen Sie Kundenwut sofort von Ihrer Person und schützen Sie Ihre eigenen mentalen Ressourcen.
- **Souveräne Führung:** Steuern Sie die Dynamik aktiv durch bewusste Statusarbeit und den gezielten Einsatz Ihrer Stimme.



Zwei Tage, die alles verändern

TAG 1: Vertrauen, Präsenz & Status steuern (09:00 – 17:30 Uhr)

- **Modul 1: Ankommen & Leichtigkeit |**
Blockaden abbauen und Einwände mit dem „Ja, und...“-Prinzip sofort annehmen.
- **Modul 2: Der Status-Kompass |**
Körpersprache und Wirkung testen.
Fordernden Kunden souverän auf Augenhöhe begegnen.
- **Modul 3: Die Stimme als Anker |**
Fokus Telefonie. Ruhe und Kompetenz allein über Tonlage und Sprechtempo transportieren.
- **Modul 4: Die Alltagsbühne |**
Typische „Horrorsätze“ sammeln und im geschützten Raum spielerisch entschärfen.

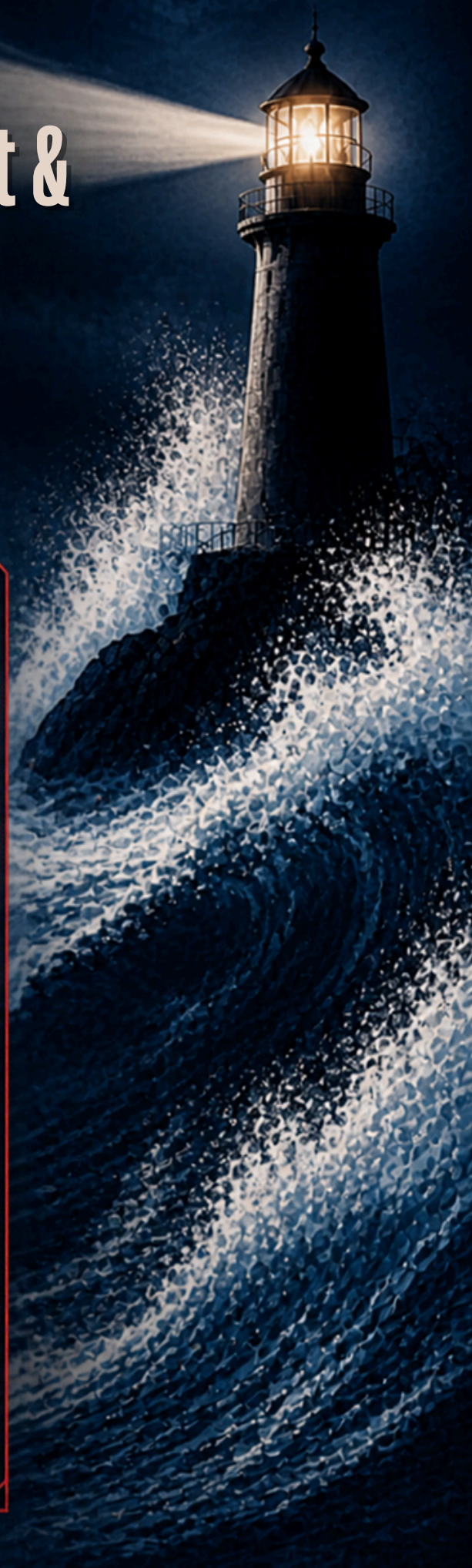


TAG 2:

Beschwerdemanagement & Praxistransfer

(09:00 – 17:30 Uhr)

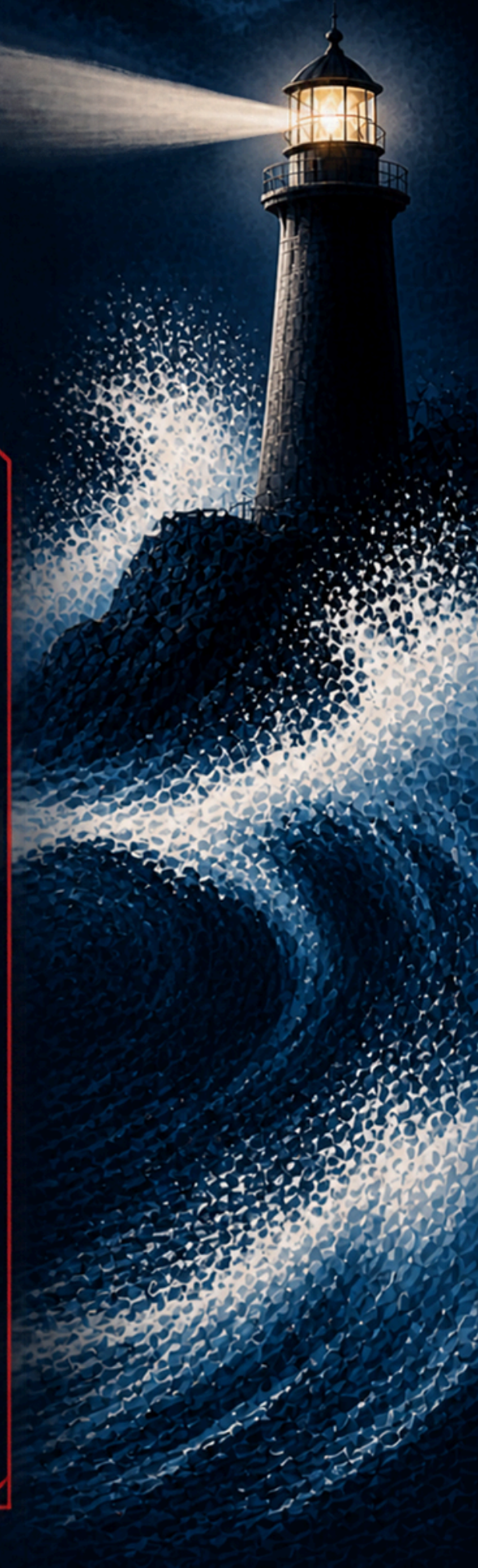
- **Modul 5: Das Empathie-Schild |**
Kundenwut spiegeln und Angriffe niemals mehr persönlich nehmen.
- **Modul 6: Das Forumtheater |**
Reale Praxisfälle live im Team lösen.
Ausprobieren, zuschauen, mitmachen.
- **Modul 7: Der Werkzeugkasten |**
„Phrasen-Roulette“ für deeskalierende Sprachmuster, die auch unter Stress sitzen.
- **Modul 8: Sicher in den Alltag |**
Ihr persönlicher „Selbstvertrag“



Wer ist hier genau richtig?

Dieses offene Seminar richtet sich an Einzelteilnehmer, die frische Impulse und den echten Praxisbezug suchen:

- Mitarbeiter im Support, Service und Beschwerdemanagement
- Menschen im telefonischen oder persönlichen Kundenkontakt
- Alle, die keine Vorkenntnisse haben, aber Lust auf Kommunikation mit Humor und Leichtigkeit mitbringen!



Bereit, den Sturm zu surfen?



Termine & Orte:

Berlin, Köln/Düsseldorf,
Frankfurt/Main & München ab 19.01.2027



Zeiten:

jeweils von 09:00 bis 17:30 Uhr
(inkl. Pausen & Feedback)



Investition:

ab 650,00 € inkl. Seminarunterlagen,
Zertifikat und Kaffeepausen.



**Jetzt Platz sichern –
begrenzte Teilnehmerzahl
für maximale Qualität!**



Online anmelden: www.zenitvektor.de



Fragen zum Workshop? 0176-879 93 011



E-Mail: jens.reginka@coaching-berlin24.de

