

Rhetorik bei Reklamation und Eskalation mit Kunden

Durchführungen

2027

Nr. MA3617 1. Durchführung 2027

- 1. Teil 22. – 24. Februar 2027, Stuttgart
- 2. Teil 11. – 12. März 2027, St.Gallen

Nr. MA3627 2. Durchführung 2027

- 1. Teil 3. – 5. Mai 2027, Bregenz
- 2. Teil 22. – 23. Juni 2027, St.Gallen

Nr. MA3637 3. Durchführung 2027

- 1. Teil 13. – 15. September 2027, Brunnen
- 2. Teil 22. – 23. November 2027, St.Gallen

Nr. MA3647 4. Durchführung 2027

- 1. Teil 1. – 3. Dezember 2027, Frankfurt
- 2. Teil 30. – 31. März 2028, St.Gallen

Dauer: 3 + 2 Tage

Seminargebühr: CHF 6900.–

* zzgl. gesetzl. MwSt.; Rechnungsstellung auf Wunsch in Euro zum aktuellen Tageskurs möglich.

Anmeldung

Details, spätere Durchführungstermine und Anmeldung via Internet: www.sgbs.ch/ma36

Zielgruppe (w/m)

- Führungskräfte mit direktem Kundenkontakt in kritischen Situationen
- Verkaufs- und Serviceleitende mit Eskalationsverantwortung
- Executives in kundenintensiven Branchen

Konzept

Das dreitägige Rhetorikseminar (Teil 1) vermittelt die zentralen Gesetzmässigkeiten wirkungsvoller Kommunikation auf Executive-Level. Sie arbeiten an Präsenz, Argumentationskraft, sprachlicher Präzision und persönlicher Überzeugungswirkung. In intensiven Trainingssequenzen mit Videoanalyse und differenziertem Feedback reflektieren Sie Ihr Auftreten in typischen Führungssituationen. Sie schärfen Ihre Botschaften, strukturieren Ihre Argumentation klar und stärken Ihre Souveränität im Dialog wie auch vor Gruppen. Dieses Fundament bildet die Basis für das anschliessende individuelle Vertiefungscoaching.

Im zweiten Teil des Programms arbeiten wir gezielt an Konflikten und Reklamationen- und Eskalationsfällen. Anhand realer Szenarien analysieren wir Argumenta-

tionsstrategie, Ihre Reaktionen auf emotionale Angriffe sowie Ihre sprachliche Klarheit unter Druck. Sie trainieren kritische Gesprächssequenzen – etwa bei massiven Vorwürfen, Forderungen oder Drohkulissen – unter realitätsnahen Bedingungen. Durch differenziertes Feedback zu Wirkung, Stimme, Haltung und Wortwahl entwickeln Sie präzise, deeskalierende Formulierungen und gewinnen Sicherheit in hochkritischen Kundensituationen.

Themen

Professioneller Einstieg ins Eskalationsgespräch

- Gesprächsrahmen klar setzen
- Erwartungen transparent machen
- Gesprächsziel definieren

Umgang mit starken Emotionen

- Angriffe ruhig aufnehmen
- Deeskalierende Sprache einsetzen
- Persönliche Vorwürfe neutralisieren

Interessen klar vertreten

- Unternehmensposition präzise formulieren
- Grenzen sachlich aufzeigen
- Kulanz bewusst einsetzen

Struktur in chaotischen Gesprächen

- Gespräch fokussieren

- Zwischenfazits ziehen
- Lösungsschritte definieren

Argumentation unter Druck

- Kernbotschaften klar platzieren
- Einwände systematisch behandeln
- Wiederholungen souverän steuern

Vertrauen trotz Konflikt stärken

- Verständnis signalisieren
- Transparenz schaffen
- Verbindlichkeit herstellen

Konflikttraining (Teil 2)

Teil 2 ist ein 2-tägiges Konflikttraining in einer Kleingruppe. Dadurch haben Sie ausgiebig Zeit, um an konkreten Reklamationen- und Eskalationsfällen aus Ihrem Verantwortungsbereich zu arbeiten. Wir analysieren Ihre Gesprächsstrategie, Ihre Argumentationslinie und Ihre Wirkung unter emotionalem Druck. Sie trainieren realitätsnahe Szenarien mit provokativen Einwänden, massiven Vorwürfen oder Verhandlungsdruck und entwickeln präzise, deeskalierende Formulierungen. Durch differenziertes Feedback zu Haltung, Stimme und Wortwahl gewinnen Sie Sicherheit im Umgang mit schwierigen Kunden. So verbinden Sie Klarheit in der Interessenvertretung mit professioneller Beziehungsgestaltung und stärken nachhaltig Ihre Verhandlungs- und Führungskompetenz in kritischen Kundensituationen.

Anmeldekarte

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung.

Ihre Anmeldung nehmen wir gerne per E-Mail, Post oder Internet entgegen.

St. Gallen Business School
Rosenbergstrasse 36
CH-9000 St. Gallen

Telefon +41 71 225 40 80

Internet www.sgbs.ch

E-Mail seminare@sgbs.ch

Seminar-Name

Telefon

Seminar-Nummer, Seminar-Datum

Telefax

Vorname, Name

E-Mail

Firma

Stellung/Funktion

Strasse, Nummer

Geburtsdatum

Land, PLZ, Ort

Datum

Branche, Anzahl Beschäftigte

Unterschrift

GA 2027

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Management Seminare & Programme

Anmeldung

Ihre Anmeldung oder Bewerbung zu einem Management Seminar oder Programm nehmen wir gerne per E-Mail, Post oder Internet entgegen.

Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen:

- die Bestätigung Ihrer Anmeldung mit Rechnung
- Informationen zu Ablauf, Hotel/Tagungszentrum und Anreise
- das Zimmerreservationsblatt für Ihre Hotelbuchung www.sgbs.ch/hotel

Sollte das Seminar bereits ausgebucht sein, werden Sie unverzüglich davon unterrichtet.

Seminargebühr, Hotelkosten, Themen

In der Seminargebühr (zzgl. gesetzl. MwSt.) sind der Kursbesuch sowie umfassende Seminarunterlagen enthalten. Die Seminarunterlagen werden von den Teilnehmenden kurz vor dem Seminar aus unserem Downloadzentrum elektronisch heruntergeladen. Dazu senden wir ein Mail mit einem Link zum Download. Nicht darin enthalten sind sämtliche Hotelleistungen wie Übernachtung, Frühstück, Verpflegung und Tagespauschale des Hotels bzw. Tagungszentrums. Diese müssen von den Teilnehmern:innen direkt dem Hotel bezahlt werden.

Es steht den Teilnehmer:innen selbstverständlich frei, ausserhalb des Seminarhotels zu übernachten. In diesem Falle bezahlen Sie die vom Hotel/Tagungszentrum verlangte Tagespauschale direkt an das Hotel/Tagungszentrum.

Das Kurshonorar wird nach erfolgter Anmeldung erhoben und ist spätestens 6 Wochen vor Seminarbeginn zu überweisen.

Kleinere Änderungen bei Themen, Themenabfolge und Referenten bleiben vorbehalten.

Zertifikat

Über den Besuch des Kurses erhalten Sie ein Kurszertifikat, bei einem mehrteiligen Programm im Verlauf des letzten Programtteils.

Umbuchung, Verschiebung

Bei einer Umbuchung eines gebuchten Seminars oder Seminarteils bis 3 Monate vor Beginn verrechnen wir eine Umbuchungsgebühr von CHF 400.– zzgl. MwSt. Bei einer Umbuchung im Zeitraum 6 Wochen bis 3 Monate vor Seminarbeginn sind 20% der Gebühren der umgebuchten Veranstaltung zu bezahlen. Bei einer Umbuchung weniger als 6 Wochen vor Beginn werden 40% der Gebühr fällig. Bei einer Umbuchung von weniger als 2 Wochen vor Seminarbeginn wer-

den 80% der Gebühr fällig. Bei Nichterscheinen verfällt die Gebühr entschädigungslos. Nicht besuchte Seminare und Seminarteile verfallen.

Bei einer Umbuchung kann es passieren, dass es ggf. zu allfälligen Programmänderungen/-anpassungen und -überschneidungen kommen kann. Daraus kann keine anteilige Rückerstattung der Seminargebühr abgeleitet werden.

Annullations, Rücktritt, Stornierung

Eine Annullations einer Anmeldung (Rücktritt oder Stornierung) ist bis 3 Monate vor Seminarbeginn kostenlos möglich. Bei einer Stornierung zwischen 3 Monaten und 6 Wochen vor Seminarbeginn werden 40% der Seminargebühr zzgl. MwSt. verrechnet.

Alternativ kann bis 10 Tage vor Seminarbeginn gegen Bezahlung der Umbuchungsgebühr von CHF 700.– zzgl. MwSt. ein:e Ersatzteilnehmer:in gestellt werden, der Zielgruppenbeschreibung entsprechend.

Die volle Seminargebühr wird verrechnet, wenn die Stornierung weniger als 30 Werkstage vor Seminarbeginn erfolgt.

Einzelne Seminare können aufgrund höherer Gewalt vom Veranstalter kurzfristig oder

wegen Mangel an Teilnehmenden bis spätestens 10 Werkstage vor Seminarstart annulliert werden, ohne dass dabei ein Schaden geltend gemacht werden kann.

Verschiebung bei Gefahrenlage, Pandemie

Bitte lesen Sie dazu unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Management Seminare und Programme: www.sgbs.ch/agb

Versicherung, Haftung, Preisänderungen

Bitte lesen Sie dazu unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Management Seminare und Programme: www.sgbs.ch/agb

Es gilt **Schweizer Recht, Gerichtsstand ist St. Gallen.**

Mit dem Erscheinen eines neuen Prospektes verlieren jeweils alle früheren Angaben zu Inhalten, Bedingungen, Referenten und Preisen ihre Gültigkeit.

Unsere aktuellen AGB's Allgemeine Geschäftsbedingungen entnehmen Sie unter:

www.sgbs.ch/agb