

# AzubiGo: Kundenkontakt souverän meistern

Seminare



## Perspektiven

Souveräner Kundenkontakt und professionelle Kommunikation sind zentrale Kompetenzen im Ausbildungsalltag. Das Aufbauseminar „AzubiGo: Kundenkontakt souverän meistern“ vermittelt praxisnah, wie Auszubildende auch in anspruchsvollen Gesprächssituationen – etwa bei unzufriedenen Kunden, Kritikgesprächen oder Stress – freundlich, klar und lösungsorientiert handeln. Der Kurs fördert gezielt den Umgang mit Konflikten, stärkt das Verantwortungsbewusstsein und hilft, schwierige Gespräche souverän zu führen. Ideal für Auszubildende mit ersten Berufserfahrungen, die ihre Kommunikationsfähigkeiten im Betrieb weiterentwickeln möchten.

Gerne berate ich Sie  
am Standort Weiden:

Evelin Gabriel

☎ 0961 398982-222

✉ [gabriel@ihk-wissen.de](mailto:gabriel@ihk-wissen.de)

## Zielgruppe

Das Aufbauseminar „AzubiGo: Kundenkontakt souverän meistern“ richtet sich an Auszubildende ab dem 2. Ausbildungsjahr, an Teilnehmende aus dem Grundkurs sowie an Auszubildende mit regelmäßigem Kundenkontakt oder wachsender Verantwortung im Betrieb. Besonders profitieren diejenigen, die ihre kommunikativen Fähigkeiten in anspruchsvollen Situationen weiterentwickeln und mehr Sicherheit im Umgang mit Kunden, Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten gewinnen möchten. Das Seminar bietet praxisnahe Impulse für alle, die im Berufsalltag verstärkt mit herausfordernden Gesprächssituationen konfrontiert sind und ihre Handlungskompetenz gezielt ausbauen wollen.

Gerne berate ich Sie  
am Standort  
Regensburg  
Gewerbepark:

Andrea Stieber

☎ 0941 409257-450

✉ [stieber@ihk-wissen.de](mailto:stieber@ihk-wissen.de)

## Inhalt

Schwierige Gesprächssituationen erkennen und einordnen  
Professioneller Umgang mit Beschwerden und Kritik  
Konflikte im Betrieb vermeiden und deeskalieren  
Missverständnisse klären, ohne Schuldzuweisungen  
Feedback geben und Feedback annehmen  
Umgang mit Fehlern: Verantwortung übernehmen und Lösungen anbieten  
Kommunikation unter Stress und Zeitdruck  
Selbstorganisation, Verbindlichkeit und Prioritäten  
Praxiswerkstatt mit Fallbeispielen und Rollenspielen

## Alle Termine