

# SCHWERHÖRIGE KUNDEN

## Gesprächsführung / Gesprächstechnik

**HAFB 4**  
HÖRAKUSTIKFACHBERATER

15. März 2019



### INHALT

Beratung und Begleitung von schwerhörigen Menschen erfordert neben der fachlichen Qualifikation in Verkauf und Technik besondere geschäftstechnische Grundkenntnisse und Fähigkeiten. In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie durch einfache offene Fragen authentische Informationen über den Kunden erhalten, wie in Kürze eine aufgelockerte Gesprächssituation entstehen kann und wie Sie Konfliktsituationen gelassener begegnen können. Sie erleben eine praxisnahe Wirkung der Gespräche durch viele Übungen.

- Basiswissen für die Gesprächsführung
- Einüben von offenen und einfachen Fragen
- Aufgreifen der Eigensprache der Kunden
- Einbezug von Fallbeispielen aus Ihrem Arbeitsalltag (Gespräche über Lautstärke)

### INFORMATION

Zielgruppe	Hörgeräte-Akustiker, HNO-Ärzte, u. a. Interessenten
Teilnehmerzahl	max. 15 Personen
Trainer	Claudia Dreher
Beginn	9.00 Uhr - ganztägig (bis ca. 17.00 Uhr)
Abschluss	mit Abschlusszertifikat
Seminargebühr	€ 285,- für OPTICON Partner € 345,- für alle anderen Teilnehmer die Seminargebühr beinhaltet alle Unterlagen sowie die Verpflegung während des Seminars