

Kursangebot 2026

Umgang mit schwierigen Kunden in Zusammenarbeit mit ZEB

Kursinhalt: Ob ungeduldige Kunden an der Kasse, respektlose Bemerkungen oder aggressives Verhalten – Mitarbeitende in Tankstellenshops sind im direkten Kundenkontakt täglich mit anspruchsvollen Situationen konfrontiert. Dieses **praxisnahe Seminar** vermittelt wirksame Strategien, um auch in stressigen Momenten ruhig, klar und professionell zu reagieren.

Vermittelt wird unter anderem wie **Konflikte frühzeitig zu entschärfen** und **Grenzen konsequent zu vertreten** sind und dabei gleichzeitig eine **respektvolle Haltung** bewahrt wird. Anhand **realer Beispiele aus dem Tankstellenshop-Alltag** werden hilfreiche Gesprächstechniken geübt und Tipps vermittelt, wie zum Beispiel in belastenden Situationen Gelassenheit und Sicherheit behaltet werden kann.

Ziele: Mehr Souveränität im Kundenumgang, **mehr Sicherheit in heiklen Situationen** – und ein entspannterer Arbeitsalltag

Kursort: **OLTEN**
HOTEL ARTE, Riggenbachstrasse 10, 4600 Olten

Daten / Zeit: Montag, 2. Februar 2026, 08.30 – 17.00 Uhr, für Verpflegung ist gesorgt

Max. Teilnehmeranzahl pro Kurs: 14

PKTS

Paritätische Kommission Tankstellenshops in der Schweiz

CPSS

Commission paritaire des shops de stations-service en Suisse

CPNS

Commissione paritetica dei negozi delle stazioni di servizio in Svizzera

Zielpublikum: GAV-Tankstellenshops unterstellte **Arbeitgebende** und **Arbeitnehmende**.

Anmeldeschluss: **5. Januar 2026**

Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Die Anmeldung ist verbindlich.

Kurskosten: Der Kurs ist für GAV-unterstellte Arbeitnehmende und Arbeitgebende, welche Vollzugskostenbeiträge leisten, kostenlos (die Teilnahmegebühr ist durch die jährlichen Vollzugskosten gedeckt). **Zudem erhalten GAV-unterstellte Mitarbeitende bei erfolgreicher Teilnahme eine Kursteilnahme-Entschädigung von CHF 200.--.**

Auszeichnung: Kurszertifikat

Anmeldung: **Die Arbeitgeber werden gebeten, diese Kursausschreibung an ihre Arbeitnehmer zu verteilen.** Anmeldung bitte mittels des beiliegenden Formulars, an:

PK Tankstellenshops, Radgasse 3, Postfach, 8021 Zürich
oder
info@pkts.ch