

Mehr Souveränität im Umgang mit schwierigen Kunden

Starke Persönlichkeiten mit guter Kommunikation haben Erfolge statt Konflikte

Absicht, Ziele und Kompetenzen:

Im täglichen Umgang mit Kunden und Kolleginnen brauchen Mitarbeiterinnen und Führungskräfte eine gute Kommunikationsfähigkeit. Mit schwierigen Menschen und in schwierigen Situationen brauchen sie mehr: Wissen aus Konfliktkultur, psychologische Kenntnisse, De-Eskalationsstrategien, Kenntnisse von Menschentypen und Konflikttypen.

Bei der Besprechung der eigenen Erfahrungen, bei der Simulation schwieriger Gespräche, tauchen „alle“ wichtigen Fragen und Probleme auf. Die Bearbeitung von konkreten Situationen macht alle Teilnehmer, macht Sie persönlich stärker, wirkungsvoller und effizienter. Sie erhöhen in diesem Seminar ihre Fähigkeit Konflikte zu vermeiden und ihre Fähigkeit Konflikte zu bewältigen. Nutzen Sie ganz bewusst und gekonnt wirkungsvolle Strategien der ziel- und lösungsorientierten Kommunikation; nutzen Sie viele gute Werkzeuge der Verhandlungs- und der Argumentationstechnik.

Inhalte:

- Konflikte rasch erkennen: Ursachen und Arten
- Die eigene Emotionale Intelligenz wirkungsvoll einsetzen
- De- Eskalationsstrategien nutzen
- Selbstsicherheit durch Kommunikationstechniken
- Selbstsicherheit durch Persönlichkeitsentwicklung
- Souveräner Umgang mit Angriffen und Kritik

Methode:

Fälle aus der eigenen beruflichen Tätigkeit diskutieren und bearbeiten, Reflexionen und Kurzinformationen, Simulationen und Rollenspiele, Transfer-Strategien