



OFFENES SEMINAR

„RICHTIGER UMGANG MIT
SCHWIERIGEN MENSCHEN
UND UNANGENEHMEN
GESPRÄCHSSITUATIONEN“

Di., 16. Juli 2019, Design Offices München Nove

- + Schwierige Situationen souverän meistern
- + Mit "Quälgeistern" richtig umgehen
- + Die innere Grundhaltung überprüfen/stärken
- + Inkl. Begleitung durch Lerntransfer-App

RICHTIGER UMGANG MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN UND UNANGENEHMEN GESPRÄCHSSITUATIONEN

Hintergrund:

Ein nerviger Lieferant? Ein nörgelnder Kollege? Ein ungeduldiger Kunde? Auch Sie kennen solche Situationen? Da heißt es für Sie als Mitarbeiter bzw. Führungskraft, einen kühlen Kopf zu bewahren und richtig zu reagieren. Das kostet enorm viel Energie und erfordert Verständnis.

Innerhalb dieses Seminars durchblicken Sie die Gründe für das für Sie unangenehme Verhalten Ihrer Vorgesetzten, Kollegen, Lieferanten bzw. sonstiger Kooperationspartner. Sie lernen in diesem Zuge auch Ihre eigenen Reaktionen darauf in Bezug auf deren Angemessenheit zu reflektieren und zu verbessern.

Seminarinhalte/-ziele:

- Was ist (interne) Kundenorientierung? Voraussetzungen für serviceorientiertes Verhalten im Mitarbeiter- bzw. Kundenkontakt
- Innere Einstellung und positive Grundhaltung vor schwierigen Gesprächen
- Richtiger Umgang mit verschiedenen Persönlichkeitstypen und "Quälgeistern"
- Wie sage ich es dem Kunden / Kollegen / Vorgesetzten? Hiobsbotschaften gekonnt übermitteln
- Konstruktives Vorgehen im Beschwerde- / Konfliktgespräch
- Die schriftliche Beschwerdeantwort
- Schlagfertigkeit bei Verbalattacken
- Besprechung bzw. Simulation eigener Fall- / Praxisbeispiele
- Hinweise und Tipps für Lern- / Praxistransfer

Veranstalter

und verantwortliche Stelle im Sinne des BDSG ist:
dirk raguse - training · coaching · beratung -
Inh. Dirk Raguse
Bredeneyer Str. 111a in D - 45133 Essen

Telefon: (0201) 36 80 570
Telefax: (0201) 36 80 557
info@dirk-raguse.de
www.dirk-raguse.de



Ihr Beitrag:

599,- Euro zzgl. 19% MwSt.
(inkl. Seminarunterlagen, Getränke, Snacks, Teilnahme-Zertifikat, digitale Begleitung durch Lerntansfer-App).
10% Ihres Seminarentgeltes fließt in die Klimaschutz-Schülerinitiative "Plant-for-the-Planet".

Zielgruppe:

Fach- bzw. Führungskräfte, die im direkten Kontakt entweder mit Kunden / Besuchern / Gästen oder Mitarbeitern / Kollegen / Vorgesetzten stehen und den Umgang mit unangenehmen Zeitgenossen bzw. schwierigen Gesprächssituationen verbessern wollen

Veranstaltungsort:

Design Offices München Nove
Luise Ullrich Str. 14 in D - 80636 München

Termin:

Di., 16. Juli 2019 von 09:00 - 17:00 Uhr

Anmeldung und Informationen:
www.anmeldung.dirk-raguse.de