

Seminareinladung (Webinar)

Richtiger Umgang mit schwierigen Menschen und Gesprächssituationen im Mitarbeitenden- bzw. Kundenkontakt

Referent: Dirk Raguse – training - coaching - beratung -, Essen

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 Webinars 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.

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.

- Inhalte:**
- 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

Entgelt: 240,00 EUR (inkl. Seminarunterlagen)

Hinweis: Eine Stornierung Ihrer Anmeldung ist bis 14 Tage vor der Veranstaltung möglich. Sollte eine Stornierung nach diesem Zeitpunkt bei uns eintreffen, muss das Seminarentgelt in voller Höhe entrichtet werden. Ersatzteilnehmer können gestellt werden.