



OFFENES SEMINAR

08.12.2022 von 09.00 bis 16.00 Uhr

Altes Gericht, Wiesbaden

Tipps und Impulse für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern/-innen Service leisten – Konflikte meistern – Stress vermeiden

Zielgruppe:

Alle Interessierte, bei denen der Kontakt mit internen und externen Gesprächspartnern/-innen eine intensive und wichtige Rolle spielt.

Ihr Nutzen:

Sie erwerben umfassende Kenntnisse im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern/-innen, so dass Sie emotionale Gespräche schnell auf eine sachliche Ebene bringen können und sicher und kompetent in schwierigen Situationen reagieren. Um auf Gesprächspartner/-innen optimal eingehen und diesen helfen zu können, ohne sich vereinnahmen zu lassen, ist es notwendig, dass Sie grundlegende Kenntnisse der Gesprächsführung beherrschen. In diesem Seminar entwickeln Sie den Zugang zu wertschätzender Aufmerksamkeit für sich selbst und Ihr Umfeld.

Inhalte:

🕒 Kommunikationsgrundlagen

- Auswirkungen des eigenen Kommunikationsstils auf den gesamten Gesprächsverlauf eines Gesprächs kennenlernen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung nutzen

🕒 Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern

- Servicesprache: Worte, die ein Lächeln hervorrufen, Reizworte und Killerphrasen vermeiden
- Gelassen mit Beschwerden und Angriffen umgehen

🕒 Gespräche lenken und deeskalieren

- Unterschiedliche Fragetechniken nutzen
- Aktives Zuhören erlernen, damit Gespräche anders und besser verlaufen
- Die 6 Phasen eines erfolgreichen Beratungsgesprächs

Referentin:

Sonja Schneider-Blümchen

Diplom Betriebswirtin, Expertin für Zeit-, Selbst- und Kommunikationsmanagement,
zertifizierte (Online-) Trainerin, Coach, Buch- und Hörbuchautorin.

**Wir freuen uns über Ihre Anmeldung per E-Mail: seminare@schneider-bluemchen-seminare.de
oder telefonisch unter 06128/858919.**

Honorar: € 289,- pro Person zzgl. MwSt., inklusive Getränke, Pausensnacks, Zertifikat und Skript.

