
Feierabendseminar: Souverän im Umgang mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern

am 8. November 2017

Die besten Gesprächstechniken für die Praxis

Ziel:

Erfolgreiche Kommunikation schafft hohe Arbeitseffizienz durch zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter. Im Seminar lernen Sie die besten Gesprächs-, Diskussions- und Kommunikationstechniken. An zahlreichen praktischen Beispielen lernen Sie effektive Konfliktlösungs- und Interventionsstrategien kennen und anwenden, damit Sie auch bei schwierigen Kunden und Mitarbeitern sicher und souverän auftreten können.

Inhalt:

-  Die häufigsten Fehler in der Kunden- und Mitarbeiterkommunikation und wie Sie diese vermeiden
-  Kommunikationsbarrieren erkennen und auflösen
-  Sicherer Umgang mit Nörglern, Besserwissern und Vielrednern
-  Kunden und Mitarbeiter richtig einschätzen und gezielt reagieren
-  Gespräche führen mit emotionaler Intelligenz
-  Warum „schwierig“ eine Einstellungssache ist
-  Vertrauen schaffen bei Kunden und Mitarbeitern
-  Selbst- und Mitarbeiter-Motivation
-  Frühzeitiges Erkennen von Konfliktpotential
-  Die hohe Kunst des „Small-Talks“
-  Gespräche in Win-Win-Situationen steuern
-  Techniken zur Deeskalation und Ablenkung in heiklen Situationen
-  Souveräner Umgang mit unsachlichen Bemerkungen

Trainerin

Ulrike Schmalzridt

BPO Beratergruppe

Anmeldung zum Seminar der Ingenieurkammer Baden-Württemberg

Feierabendseminar:
Souverän im Umgang mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern

am 8. November 2017 in Stuttgart
von 16.00 Uhr bis 19.00 Uhr

per E-Mail: **info@ingbw.de**
per Fax: **0711 - 6497155**
per Post **Ingenieurkammer Baden-Württemberg**
Postfach 102412
70020 Stuttgart

Hiermit melde ich folgende(n) Teilnehmer(in) an:

Titel, Vorname, Name:

Firma / Institution:

Straße, Hausnummer:

PLZ, Ort:

Telefon:

Fax:

E-Mail:

Mitgliedsnummer:

Datum:

Unterschrift:

Teilnahmegebühr

EUR 120,00 für Mitglieder

EUR 220,00 für Nichtmitglieder

Die Teilnahmegebühr ist Mehrwertsteuerfrei und schließt
Tagungsunterlagen und Teilnahmebescheinigungen ein.

Veranstaltungsort

Fortbildungszentrum der Ingenieurkammer
Zellerstr. 24
70180 Stuttgart

Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.
Abmeldungen sind bis 8 Kalendertage vor dem Seminartag kostenlos möglich,
danach fällt die volle Seminargebühr an.

Ansprechpartner in der Kammergeschäftsstelle:
Gerhard Freier, Tel. 0711 64971-42, E-Mail: freier@ingbw.de