
Feierabendseminar Souverän im Umgang mit schwierigen Kunden und Mitarbeitern

am 11. Oktober 2018

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 11. Oktober 2018 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.