

## **Gute Kommunikation**

### **Bewältigung herausfordernder Gesprächssituationen im Kundenkontakt**

Mitarbeitende, die im beruflichen Kontext viel im Kontakt mit Kund\*innen oder Besucher\*innen stehen, können schnell in Situationen geraten, in denen sie mit Frust und Kritik konfrontiert werden.

Die Unzufriedenheit kann sich in Frustration oder sogar in Aggression verwandeln. Daher ist eine gute und angemessene Kommunikation für Mitarbeitende mit Kundenkontakt besonders wichtig. Mit dem richtigen Verhalten und Verständnis beider Seiten können bessere Lösungen gefunden und auch zufriedene Kund\*innen gewonnen werden.

In diesem Seminar erhalten Sie die notwendigen Kompetenzen für eine deeskalierende Gesprächsführung und Kommunikation. Ziel des Seminars ist die Verbesserung der Kommunikationsfähigkeiten und das Erlernen verschiedener Kommunikationstechniken und -werkzeuge.

#### **Inhalte**

- Grundregeln der Kommunikation
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Schritte im Kommunikationsverlauf
- Konflikte, deren Entstehung und Bewältigung
- Handlungsoptionen /Transfer in den beruflichen Alltag
- Übungen und Analyse von Gesprächssituationen

#### **Referentin:**

Silvia Kann-Staudt, Dipl. Soz.-Päd. Systemischer Coach, Wabern

#### **Maximale Teilnehmerinnenanzahl:**

12 Teilnehmerinnen

#### **Hinweis:**

Bei dieser Veranstaltung handelt es sich um eine Tagesveranstaltung mit 8 Zeitstunden

#### **Benötigte Technik und Stuhl-/ Tischstellung:**

Beamer, Leinwand, HDMI-Kabel, Flipchart, Stühle und Tische in U-Form

#### **Maximale Entfernung:**

200 km ab Wohnort