

Deeskalation im Kundenkontakt

Seminarnummer: 05.1066

Ziel

Die Teilnehmer erlernen im Seminar, Eskalationen möglichst frühzeitig zu vermeiden, sich aber in kritischen Situationen auch selbstbewusst behaupten zu können. Sie lernen, wie man Konflikte frühzeitig erkennt und Situationen entspannt, die zu eskalieren drohen.

Inhalt

- Kommunikative Konfliktquellen erkennen
- den Gesprächspartner verstehen und Missverständnisse vermeiden
- Gründe für Eskalationen erkennen
- Vorzeichen und Warnsignale von Eskalationen
- Umgang mit Aggressionen und verbalen „Entgleisungen“
- lösungsorientiertes Denken und Handeln
- Strategien für einfache und schwere Fälle

Preis

740,00 EUR zzgl. MwSt. pro Teilnehmer

Dauer

2 Tage

Ansprechpartner – Inhalt

Nicole Kreher

Telefon: +49 (345) 216 3817

E-Mail: nicole.kreher@enviam.de

Ansprechpartner – Organisation

Maié Schirmer

Telefon: +49 (345) 216 3809

E-Mail: maie.schirmer@mitnetz-strom.de