

Schwierige Situationen und Zeitgenossen managen

ZIELE & NUTZEN

In der täglichen Kommunikation läuft nicht immer alles reibungslos. Zum einen gibt es Engpässe, die zu kommunizieren sind, zum anderen sind da Menschen, die unsere Geduld auf die Probe stellen und immer wieder schwierige Gesprächssituationen heraufbeschwören. Hier erfahren Sie, wie Sie auch bei unerwarteter Kritik, Druck oder Gefühlsausbrüchen die Ruhe bewahren und souverän reagieren. Sie üben, schwierigen Situationen vorzubeugen und verständnisvoll mit Ihren Gegenübern umzugehen.



METHODEN

Trainerinput, viele praktische Übungen und Fallbeispiele, persönliches Feedback, Einzel- und Gruppenarbeit, Transferschritte.

Dieses Training können Sie auch als Einzelcoaching buchen. Hier wird Frau Oser ganz speziell auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen eingehen. Sprechen Sie uns einfach an!

IHRE EXPERTIN



Anja Oser, Geschäftsführerin
PARLA GmbH & Co. KG

→ Nähere Informationen zu unseren Experten finden Sie auf unserer Webseite unter www.parla.de/experten

INHALTE

- Exzellente Kundenbetreuung – Verbindlich am Telefon
- Ihr selbstbewusstes Auftreten – Wie Sie intelligent, wortgewandt und gelassen wirken
- Symmetrisch kommunizieren – Passend re-agieren und Killerphrasen meiden
- Nervensäge, Choleriker, Pedant oder Bremser – Andere Typen verstehen und erreichen
- Mir reicht's! – Umgang mit eigenen Emotionen
- Druck erzeugt Gegendruck – Machtmuster auf der Beziehungsebene
- Stopp! – Verbal und nonverbal Nein sagen und sich abgrenzen
- So werden Sie mit Kritik oder emotionalem Druck fertig
- Umgang mit unzufriedenen Kunden
- Schlechte Nachricht einfühlsam vermitteln
- Mit Widerständen verständnisvoll umgehen
- Gespräche aus Sackgassen heraus zu einer Lösung führen

TERMIN:

DATUM:	11.-12. Oktober 2021
ORT:	PARLA Heidelberg
DAUER:	1,5 Tage, 1. Tag: 13:30-17 Uhr, 2. Tag: 9-17 Uhr
TN-ZAHL:	max. 8 Teilnehmende
INVESTITION:	940 EUR zzgl. MwSt.
ZIELGRUPPE:	offen

Anmelden 