

SEMINAR (PRÄSENZ)

Souverän bleiben im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern und Situationen

Setzen Sie Ihre Interessen professionell durch

Nutzen

Unfaire Gesprächspraktiken erkennen? Unsachliche Argumente aushebeln? Kommunizieren Sie künftig selbstsicherer und souveräner. Sie erwerben in diesem Fachseminar das kommunikative Rüstzeug, um mit schwierigen Gesprächspartnern, unfairen Taktiken und unangenehmen Situationen umzugehen. Schwerpunkt: Reklamationsmanagement. Lernen Sie effektive Kommunikationstechniken kennen und verfolgen Sie gekonnt Ihre Interessen und Gesprächsziele. Sie erhalten Tipps für mehr Souveränität und strahlen mehr Selbstsicherheit in schwierigen Situationen aus. Sie werden sensibilisiert, künftig unbelasteter und gelassener mit schwierigen Menschen und Situationen umzugehen und dabei den Dialog aufrechtzuerhalten.

Zielgruppe

Geeignet für Sekretär/-innen, Assistent/-innen und weitere interessierte Mitarbeiter.

Veranstaltungsinhalt im Überblick

Das 2-Tages-Fachseminar beinhaltet hilfreiches psychologisches Fachwissen und praxisorientierte Übungen. Die Teilnehmer behandeln unter anderem die Fragen: Wie wehre ich mich gegen verbale Attacken? Wie erkenne ich manipulative Muster? Welcher Gesprächstyp steht mir gegenüber? Wie gehe ich am besten mit ihm um? Die Themenübersicht:

- Manipulationen: So kann ich ihnen erfolgreich begegnen!
- Mit schwierigen Gesprächspartner umgehen: Charakteristika, Motivationen, Kommunikation
- Beschwerde- und Reklamationsgespräche führen

...

Veranstalter

IHK Akademie München und Oberbayern gGmbH

Termin

Datum

11.11.2024 - 12.11.2024

Ort

Westerham bei München

Dauer
2 Tage

Termininformationen
9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Übernachtung in Westerham



[Weitere Infos finden Sie hier](#)

Veranstaltungsinhalt im Detail

Manipulationen erfolgreich begegnen

- Wesen und Zielsetzung der Manipulation
- Verschiedene Manipulationsarten im Überblick
- Was Sie berücksichtigen sollten
- Der erste Schritt zur Bewältigung der Manipulation
- Instrumentarium effizienter Kommunikationstechniken und -methoden
- Tipps zur Selbstverteidigung - Abwehr von Verbalattacken
- Tipps, um mehr Souveränität und Selbstbewusstsein auszustrahlen
- Tipps zu mehr Gelassenheit und Zufriedenheit

Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen

- Die Top Ten der schwierigen Gesprächspartner
- Charakteristik und Motivation einzelner Gesprächstypen
- Rüstzeug für die typengerechte/individuelle
- Kommunikation

Aufgebrachten Gesprächspartnern gegenübertreten - Kommunikation in Beschwerde-/Reklamationsgesprächen

- Die psychologische Seite der Reklamation
- Motivation/Erwartungshaltung der Reklamierenden
- Strategie zum professionellen Reklamationsmanagement
- Do's/Dont's der Reklamationsbehandlung
- Tipps für den lösungsorientierten Umgang mit
- Reklamierenden

Methoden

Moderierter Vortrag, Diskussion, Erfahrungsaustausch, Einsatz von Praxisbeispielen, Einzel- und Gruppenarbeit

Gesamtsumme

1.090,00 €

Preisinformationen

Im Seminarpreis sind enthalten:

- Seminarunterlagen
- 3-Gänge-Mittagessen mit Salatbuffet inkl. Getränke
- Tagungsgetränke im Seminarraum
- Kaffee, Tee, Erfrischungsgetränke und Snacks in den Pausen

Das Entgelt für diese Veranstaltung ist MwSt.-befreit. Die Verpflegungsleistungen enthalten MwSt.. Diese geben wir mit dem reduzierten Steuersatz an Sie weiter. So können ungerade Entgelte entstehen.

IHK Akademie Westerham

Von-Andrian-Straße 5
83620 Westerham bei München



Kontakt

Fragen zur Anmeldung



Jaqueline Sigl

+49 89 5116 5514

Sigl@ihk-akademie-muenchen.de

Beratung



Daniela Schneewind

+49 89 5116 5554

Schneewind@ihk-akademie-muenchen.de