

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern

Die Kommunikation mit schwierigen Mitarbeitern und Kunden positiv und konstruktiv gestalten

Referent

Monika Blumenstein, zertifizierte Trainerin (dvct)

Termin

Donnerstag, 19.04.2018, 09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Zielgruppe

Fach- und Führungskräfte aus allen Unternehmensbereichen

Inhalt

Der Teilnehmer lernt, schwierige Gesprächssituationen positiv zu beeinflussen und damit die Zusammenarbeit mit Kunden und Mitarbeiter deutlich zu verbessern. Durch positive Kommunikation sinkt der Stresslevel, im Gegenzug steigt die eigene Arbeitszufriedenheit sowie die der Mitarbeiter.

Inhalt

- Schwierige Mitarbeiter/Kunden erkennen und verstehen
- Auf schwierige Kommunikations- und Verhaltensmuster ideal reagieren
- Eskalationen stoppen
- Bedeutung und Einsatz von Körpersprache, Stimme und Wortwahl
- Die positive Kraft von Konflikten erkennen und nutzen
- Persönliche und individuelle Strategien entwickeln und einüben

Arbeitsunterlagen

Charts (Fotoprotokoll), Simulation von Gesprächen (auch per Video)

Studienbescheinigung

Wird den Teilnehmern am Ende des Seminars ausgehändigt.

Seminargebühr

390,00 € einschließlich Seminarunterlagen

Seminarnummer

18/003

Seminargebühr

390,00 €

Termin

19.04.18 (09.30 - 17.30 Uhr)

Ort

Köln

ivw-academy

**Die WISSENSwerkstatt
der Versicherungswirtschaft**

ivw-academy

**Seminare für berufliche
Weiterbildung e.V.**

am Institut für Versicherungs-
wesen der TH Köln -
Eine Einrichtung von
Professoren des Instituts für
Versicherungswesen und
erfahrenen Praktikern aus der
Versicherungswirtschaft.

Geschäftsstelle

Dürener Str. 295-297
50935 Köln

Telefon: +49 (0) 221 / 4743-444

Telefax: +49 (0) 221 / 4743-498

seminare@ivw-academy.de

www.ivw-academy.de

Sitz Köln - Vorstand:

Prof. Dr. J. Axer, E. Froitzheim,
R. Geiersberger