

Konfliktmanagement und Kommunikationstraining **Konflikte konstruktiv lösen**

Referent

Monika Blumenstein, zertifizierte Trainerin (dvct)

Termin

Donnerstag, 11.10.2018, 09.30 Uhr bis 17.30 Uhr

Zielgruppe

Führungskräfte und alle Mitarbeiter, die schwierige Situationen mit Kunden oder Mitarbeitern konstruktiv lösen möchten.

Inhalt

Die Teilnehmer lernen, ein Gespür für konflikträchtige Situationen zu entwickeln und frühzeitig gegenzusteuern. Sie werden mit bewährten Methoden zur Konfliktlösung vertraut gemacht und üben diese ein.

Inhalt

- Die wichtigsten Ursachen für Konflikte im beruflichen Umfeld
- Wie erkenne ich Konflikte möglichst früh?
- Hilfreiche Gesprächsführungstechniken
- Konflikte konstruktiv klären und lösen
- Wie vermeide ich Eskalationen?
- Analyse konkreter Praxisfälle

Arbeitsunterlagen

Charts (Fotoprotokoll), Gesprächssimulation (auch per Video)

Studienbescheinigung

Wird den Teilnehmern am Ende des Seminars ausgehändigt.

Seminargebühr

390,00 € einschließlich Seminarunterlagen

Seminarnummer

18/007

Seminargebühr

390,00 €

Termin

11.10.18 (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