

<b>Titel der Veranstaltung</b>	<b>„Gesprächstechniken für herausfordernde Gespräche mit verärgerten Kunden“</b>
<b>Beschreibung</b>	Der Umgang mit verärgerten und aufgebracht Kunden ist eine besondere Herausforderung für die Mitarbeiter. Sie werden unvorbereitet mit den negativen Emotionen des Gesprächspartners konfrontiert und müssen spontan reagieren. Solche Gesprächssituationen können leicht eskalieren. Mit professionellen Kommunikationstechniken und Handlungsabläufen können Sie ein Gespräch wieder auf eine sachliche Ebene bringen und positiv beenden. Anhand konkreter Beispiele aus Ihrem Berufsalltag entwickeln Sie Lösungsansätze für schwierige Gesprächssituationen.
<b>Inhaltliche Schwerpunkte</b>	<p><b>Basis-Modul „Grundlegende Begriffe und Techniken der Kommunikation“</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikation: Vier-Seiten-Modell</li> <li>• Grundlegende Techniken der Gesprächsführung</li> <li>• Gesprächsaufbau nach SILA®</li> <li>• Analyse eines Fallbeispiels</li> <li>• Bei Durchführung als Webinar: Einführung in die Übungsphase zwischen den Modulen</li> </ul> <p><b>Aufbau-Modul „Gesprächstechniken im beruflichen Alltag anwenden“</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bericht aus den Arbeitsgruppen</li> <li>• Selbsttest „Vier Ohren des Empfängers“</li> <li>• Gesprächstechniken bei herausfordernden Kommunikationssituationen im Beruf anwenden</li> <li>• Einzelthemen der Teilnehmenden</li> </ul>
<b>Methoden</b>	Trainerinput, Einzel- und Gruppenarbeiten, Reflexion und Feed-back, Erfahrungsaustausch, gemeinsame Erarbeitung von Lösungsansätzen für die Praxis
<b>Ihr Nutzen</b>	Diese praxisorientierte Fortbildung zeigt, wie auch schwierige Gespräche gesteuert und zu einem positiven Abschluss gebracht werden können. Bewährte Gesprächstechniken geben Ihnen mehr Sicherheit und Professionalität im Umgang mit verärgerten Kunden. Die Teilnehmer erhalten umfangreiche Unterlagen und Textbausteine.
<b>Zielgruppe</b>	Berufstätige, die ihre kommunikativen Kompetenzen erweitern wollen.
<b>Formate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Präsenzseminar eintägig</li> <li>➤ Webinar eintägig</li> <li>➤ Webinar in zwei Modulen an zwei Tagen</li> </ul>
<b>Sonstiges</b>	Bitte beachten Sie auch die Beiträge unter ALVS-WISSEN und ALVS-Publikationen. Nähere Informationen bitte anfordern bei <a href="mailto:info@alvs.de">info@alvs.de</a>