

Schwierige Gespräche erfolgreich meistern

Kursziel

Die Teilnehmenden lernen eine Methode kennen, mit der Sie schwierige Botschaften souverän und professionell anbringen und zwar so, dass die Beziehungsebene gewahrt bleibt. Mitarbeiter und Kunde können das Gesicht wahren, es entsteht eine „win – win“ Situation. Diese Strategie lässt sich überall dort anwenden, wo die Kommunikation nicht optimal läuft; in der Bearbeitung von Reklamationen; als Methode wie ich mit schwierigen Kunden souverän und professionell umgehe und nicht zuletzt auch in internen Situationen.

Inhalt

- Bedeutung und Management der Emotionen (Umgang mit Stresssituationen)
- Wie kann ich mich besser abgrenzen?
- Wie gehe ich mit verschiedenen Kundentypen um? (Dauerredner, Aggressiver, Misstrauischer, usw.)
- Wie reagiere ich professionell auf verbale Angriffe von Kunden?
- Wie überbringe ich schwierige Botschaften einfühlsam?
- Wie kritisiere ich so, dass mein Gesprächspartner es besser aufnehmen kann?
- Vorstellen der „Giraffensprache“ nach Dr. Marshall Rosenberg
- Eingehen auf jede Phase der Strategie und praktische Anwendung
- Trainieren anhand von Alltagssituationen und Beispiele der Teilnehmenden

Ihr Nutzen

- Sie trauen sich schwierige Gespräche anzugehen
- Sie trainieren anhand Ihrer Situationen 1:1 Gespräche
- Sie erhalten ein Feedback wie Ihre Botschaft angekommen ist
- Sie erhalten Rückmeldungen, um ihre Botschaften zu optimieren
- Sie gewinnen an Mut und Selbstsicherheit

Referentin

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Trainerin und Coach oder eine erfahrene Trainerin oder einen erfahrenen Trainer aus dem Team.