

Schwierige Gespräche erfolgreich meistern

Kursziel

Die Teilnehmenden lernen eine Methode kennen, mit der sie schwierige Botschaften souverän und professionell anbringen, ohne die Beziehung zu belasten. Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden können ihr Gesicht wahren, und es entsteht eine „Win-win-Situation“. Diese Strategie lässt sich überall dort anwenden, wo die Kommunikation nicht optimal läuft, zum Beispiel bei der Antwort auf Reklamationen. Sie funktioniert auch, um mit schwierigen Kundinnen und Kunden souverän und professionell umzugehen oder Spannungen im eigenen Team oder Betrieb zu lösen.

Kursinhalt

- Umgang mit Stress-Situationen: Emotionen verstehen und mit ihnen umgehen lernen
- Wie kann ich mich besser abgrenzen?
- Wie gehe ich mit unterschiedlichen Kundentypen um? (z.B. Dauerredner, aggressive oder misstrauische Menschen)
- Wie reagiere ich professionell auf verbale Angriffe von Kundinnen und Kunden?
- Wie kann ich schwierige Botschaften einfühlsam überbringen?
- Wie kritisiere ich so, dass mein Gesprächspartner es nicht negativ empfindet?
- Die „Giraffensprache“ nach Dr. Marshall Rosenberg
- Alle Phasen der Strategie und praktische Anwendung
- Trainieren anhand von Alltagssituationen und Beispielen der Teilnehmenden

Ihr Nutzen

- Sie trauen sich, schwierige Gespräche anzugehen
- Sie trainieren eigene Situationen in 1:1-Gesprächen
- Sie erhalten Feedback dazu, wie Ihre Botschaft angekommen ist
- Sie erhalten Rückmeldungen, um Ihre Botschaften zu optimieren
- Sie gewinnen Mut und Selbstsicherheit

Referentin

Jacqueline Steffen Oberholzer, Betriebsökonomin HWV, Trainerin und Coach
oder eine andere erfahrene Trainerin/ein erfahrener Trainer aus dem Team