

Umgang mit schwierigen Situationen



Zielgruppen:
Alle die aufgrund ihrer Tätigkeit, mit schwierigen Situationen im Praxisalltag konfrontiert sind.

Zielsetzung

In diesem praxisorientierten Seminar lernen Sie Vorgehensweisen und Instrumente kennen, die Ihnen im Alltag ermöglichen, ihre Professionalität im Umgang mit Kunden und in anspruchsvollen Situationen weiter zu verbessern.

Sie reflektieren ihr Verhalten in schwierigen Situationen und leiten daraus Erkenntnisse für die Umsetzung im Alltag ab.

Inhalt

- Herausforderungen im Praxisalltag
- Was ist schwierig oder anspruchsvoll?
- Meine innere Haltung gegenüber Kunden
- Wann und wie entstehen schwierige Situationen/Gespräche?
- Grundlagen der konfliktfreien und lösungsorientierten Gesprächsführung
- Trainieren von anspruchsvollen Kundengesprächen
- Reflektion und Aktionsplan

Die Seminare zeichnen sich durch eine hohe Fach- und Sozialkompetenz aus.

Unter dem Motto „praktisch - pragmatisch und lösungsorientiert“ werden keine Theorien sondern konkrete Vorgehensweisen vermittelt, welche in der Praxis anwendbar sind und so den Teilnehmenden einen echten Nutzen bringen

Referent

Roland Andrey, Senior Partner der Crogo AG
ist seit 18 Jahren als Trainer, Coach mit Schwerpunkten in den Bereichen Führung, Verkauf, Präsentations- und Verhandlungstechnik sowie Kommunikation tätig.

Veranstaltungsleitung

Dr. Veronika Klemm, Dipl. Geologin, Leiterin Weiterbildung,
Bau und Wissen, TFB AG, Wildegg

Programm

09.00	Begrüssung <ul style="list-style-type: none">• Ziele• Agenda• Erwartungen
09.15	Einstieg ins Thema <ul style="list-style-type: none">• Herausforderungen im Alltag• Schwierig oder Anspruchsvoll• Eigene Haltung
10.30	Pause
10.50	Entstehung und Umgang <ul style="list-style-type: none">• Wann und wie entstehen schwierige Gespräche?• Konfliktfreie & lösungsorientierte Gesprächsführung• Selbstreflektion und Erkenntnisse
12.30	Mittagessen
14.00	Psychologie der Gesprächsführung <ul style="list-style-type: none">• Worauf es ankommt bei schwierigen Situationen• Konflikte und deren Umgang• Grün, Gelb, Rot. Grenzen aufzeigen
15.40	Pause
16.00	Kommunikation im Alltag <ul style="list-style-type: none">• Eisberg Modell als Hilfsmittel• Selbstreflektion Kommunikation
16.30	Feedback, Schlussfolgerung <ul style="list-style-type: none">• Aktionsplan• Reflektion, Feedback
17.00	Ende

Dauer / Teilnehmer

1 Tag / max. 20

Veranstaltungsort

Bau und Wissen, TFB AG
Lindenstrasse 10, 5103 Wildegg
Telefon 062 887 72 71

Teilnahmegebühr

CHF 595.- inkl. MWST.

Frühbucher bis 30 Tage vor Kursdatum erhalten **5% Reduktion**.

Studenten (unter Vorweisung der Legi) zahlen **CHF 150.00** inkl. MWST pro Kurstag.

Kursunterlagen, Pausengetränke, Mittagessen sind enthalten.

Die Teilnahmegebühr ist im Voraus zu entrichten.

Anmeldung

Bitte unter www.bauundwissen.ch oder per Mail an sekretariat@bauundwissen.ch
(Name, Vorname, E-Mail, Teilnehmer- und Rechnungsadresse)

Anmeldeschluss

7 Tage vor Veranstaltungsbeginn.

Abmeldung

Das Abmelden hat schriftlich zu erfolgen (sekretariat@bauundwissen.ch) und ist bis 15 Tage vor Kursbeginn kostenlos. Ab 14. bis 2. Tag vor Beginn sind 55% der Teilnahmegebühr geschuldet, bei weniger als 2 Tagen sind es 100%.

Anreise / Parkplätze / Bahnhof SBB

Parkplätze sind beim Weiterbildungszentrum vorhanden. Ab Bahnhof Wildegg erreichen Sie uns zu Fuss in ca. fünf Minuten.

