

Nie wieder sprachlos!

Ein Kunde/Patient beschwert sich erregt und macht Ihnen Vorwürfe oder beleidigt Sie sogar. Sie sind sprachlos, aber abends fällt Ihnen ein, was Sie hätten sagen können. Kennen Sie das? Manche Kunden/Patienten fordern uns leider mehr als uns lieb ist. Die Balance zwischen Kooperation und Konfrontation mit dem Kunden/Patienten zu halten, ist eine herausfordernde Aufgabe. Was darf ich sagen, wie reagiere ich in emotionalen Situationen und wann darf ich Grenzen setzen? Das sind Themen in diesem Seminar.

Zielgruppe:

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Kunden-/Patientenkontakt

Nutzen:

- Sie gewinnen Sicherheit in schwierigen Gesprächssituationen.
- Sie reagieren gelassener im Kontakt mit erregten Menschen.
- Sie lernen Techniken kennen, um redefähig zu bleiben.
- Sie üben, auf persönliche Angriffe souverän zu reagieren.

Inhalte:

- Sprachlos – warum?
- Souverän auftreten: Wodurch wir auf andere wirken
- Die innere Haltung: Gelassenheit und professionelle Freundlichkeit auch in unangenehmen Situationen
- Auf Killerphrasen und verbale Angriffe gekonnt antworten
- „Das kann gar nicht sein...“ Umgang mit Kundenbeschwerden
- Praktische Übungen

Dauer:

1 Tag