



VON GEWALTFREIER KOMMUNIKATION ZUR FINE ART OF COMMUNICATION

Bewusst sprechen. Empathisch
wirken. Handlungssicher werden.

ALLGEMEINES

Praxis Workshop mit Impulsen, Übungen und Reflexionsphasen. In diesem intensiven 1-Tages Workshop ist das zentrale Ziel, die kommunikative Handlungssicherheit im Berufsalltag zu fördern- sowohl in Standardsituationen als auch unter Stress, in Konflikten oder bei Kundenbeschwerden.

VORKENNTNISSE

Das Seminar baut auf grundlegendem Vorwissen auf, dazu gehören unter anderem ein Grundverständnis bezüglich Kundenfreundlichkeit, Einfluss der Körpersprache, aktives Zuhören und einiges mehr. Weitere Informationen sind bitte - vor der Teilnahme - der "Teilnehmerunterlage zur Vorbereitung" zu entnehmen.

SEMINARINHALTE

- Professionelle Gesprächsführung mit freundlichen, unkooperativen und aggressiven Fahrgästen
- Körpersprache, Stimme, Auftreten- Wirkung erzeugen
- Rhetorische Deeskalation & sicheres Auftreten in kritischen Situationen
- Kommunikationsmodelle

NUTZEN

- Mehr Sicherheit in schwierigen Gesprächen- auch unter Stress
- Verbesserte Kundenbindung durch professionelles Auftreten
- Gestärkte Selbstreflexion & Rollenklarheit in schwierigen Situationen
- Konkrete Sprachmuster, Werkzeuge und innere Haltungen für nachhaltige Wirkung

Dauer:

Ort:

Durchführung:

Anmeldung:

Methodisch-didaktisches Tagesseminar, 09:00-16:30 Uhr
Präsenzveranstaltung im Trainingszentrum metronom, Uelzen
OMCT Open Mind Consulting & Training GmbH
trainingszentrum@der-metronom.de



VON GEWALTFREIER KOMMUNIKATION ZUR FINE ART OF COMMUNICATION

Bewusst sprechen. Empathisch
wirken. Handlungssicher werden.

ALLGEMEINES

Praxis Workshop mit Impulsen, Übungen und Reflexionsphasen. In diesem intensiven 1-Tages Workshop ist das zentrale Ziel, die kommunikative Handlungssicherheit im Berufsalltag zu fördern- sowohl in Standardsituationen als auch unter Stress, in Konflikten oder bei Kundenbeschwerden.

VORKENNTNISSE

Das Seminar baut auf grundlegendem Vorwissen auf, dazu gehören unter anderem ein Grundverständnis bezüglich Kundenfreundlichkeit, Einfluss der Körpersprache, aktives Zuhören und einiges mehr. Weitere Informationen sind bitte - vor der Teilnahme - der "Teilnehmerunterlage zur Vorbereitung" zu entnehmen.

SEMINARINHALTE

- Führung durch Sprache: Feedback-, Kritik- und Entwicklungsgespräche
- Projektkommunikation bei Zeitdruck, Zielkonflikten oder Widerständen
- Kunden- und Beschwerdekommunikation unter emotionalem Druck
- Sprachlich professionell deeskalieren

NUTZEN

- Mehr Sicherheit in schwierigen Gesprächen- auch unter Stress
- Verbesserte Kundenbindung durch professionelles Auftreten
- Gestärkte Selbstreflexion & Rollenklarheit in schwierigen Situationen
- Konkrete Sprachmuster, Werkzeuge und innere Haltungen für nachhaltige Wirkung

Dauer:

Ort:

Durchführung:

Anmeldung:

Methodisch-didaktisches Tagesseminar, 09:00-16:30 Uhr
Präsenzveranstaltung im Trainingszentrum metronom, Uelzen
OMCT Open Mind Consulting & Training GmbH
trainingszentrum@der-metronom.de