



Konfliktmanagement

Konflikten konstruktiv begegnen

Lorenz-Seminare

Personality & Competence Training



Ziele: Das Image eines Unternehmens wird vom Verhalten der Mitarbeiter durch persönliches Auftreten und am Telefon maßgeblich geprägt.

Im Umgang mit emotionalen Kunden und Geschäftspartnern sind besondere Kompetenzen bei Gesprächsführung und Argumentation gefragt. In diesem Training arbeiten die Teilnehmer an ihrem Kommunikationsverhalten und ihrem Verhalten in Konfliktgesprächen.

Die Zusammenarbeit mit anderen Menschen im Team und insbesondere in Führungsaufgaben erfordert Empathie, Energie und Geduld – aber auch Wissen.

Nach dem Training verfügen die Teilnehmer über das notwendige Grundlagenwissen, um Konfliktgespräche professionell anzugehen. Gespräche werden auf sachlicher Ebene souverän geführt und Lösungsvorschläge motivierend vermittelt.

Kundenorientierung und Kundenbindung stehen dabei im Mittelpunkt.

Inhalte:

- ▶ Konfliktsignale und ihre Auswirkungen erkennen.
- ▶ Konfliktsymptome und –ursachen
- ▶ Persönliche und strukturelle Konflikte
- ▶ Konfliktbewältigungsstrategien
- ▶ Umgang mit Konflikten in Führungssituationen
- ▶ Emotionale und sachliche Aspekte von Konfliktsituationen
- ▶ Systemische Ansätze zur konfliktfreien Kommunikation (Die Vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun)
- ▶ Die Grundstrebungen des Menschen nach Riemann/Thomann)
- ▶ Konstruktiv umgehen mit Eigenbild und Fremdbild

Zielgruppe:

Führungskräfte, Teamleiter, Teammitglieder, Mitarbeiter in kommunikativen Funktionen

Didaktik/Methoden:

Vortrag, Demonstrationen, Übungen, Einzel- u. Gruppenarbeit, Fallbeispiele,

Je nach Gruppe: Einsatz von erlebnis-aktivierenden Methoden

Seminardaten:

Dauer: 2 Tage.

Empfehlung: 5 bis maximal 10 Teilnehmer

Seminarberatung und Buchung:

Telefon 06329-989 243
rl@lorenz-seminare.de