



■ Situative Gesprächsführung

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Arbeitssituationen und Kundenerwartungen werden komplexer. Daher ist es wichtig, die Bedürfnisse des Gesprächspartners situativ zu bedienen und entsprechend kommunizieren zu können.

Sie erleben Gesprächssituationen, in denen unterschiedliche Erwartungen, Bedürfnisse und Blickwinkel, auf den ersten Blick nicht vereinbar sind. Wie können Sie diese herausfordernden Situationen bewältigen? Wie übermitteln Sie auch "schlechte" Nachrichten? Wie gehen Sie mit Unverständnis des Kunden und Partners um?

In diesem Seminar bekommen Sie praktische Tipps, mit unterschiedlichsten Situationen und Personen umzugehen. Professioneller Umgang mit Beschwerden, sowie taktisches Geschick bei Schwierigkeiten im Gespräch sind die Basis für eine erfolgreiche Gesprächsführung. Sie erfahren, welchen Einfluss das eigene Verhalten auf die Reaktion und die Meinung des Gesprächspartners hat. Dazu arbeiten Sie an realistischen, von ihnen mitgebrachten Fallbeispielen.

Folgende Themen werden bearbeitet:

Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

- Bedeutung der Kommunikation und des Verhaltens im Umgang miteinander
- Wer sind Ihre Gesprächspartner und was erwarten sie?
- Verschiedene Kommunikationsmodelle
- Gesprächsverläufe - Aufbau, Struktur und Stolpersteine in der Kommunikation
- Kundenorientierte Kommunikation bei Beschwerden
- Erfolgreiche Gesprächstechniken am Telefon
- Die verschiedenen Persönlichkeiten - Riemann/ Thomann-Modell
- Positive Ausstrahlung/ Körperhaltung
- Reflexion des eigenen Verhaltens anhand von Fallbeispielen

Methoden:

- Fachlicher Input
- Paar- bzw. Gruppenübungen
- Fallbeispiele
- ggfls. Videotraining