



WORKSHOP KONFLIKT-MANAGEMENT

WORKSHOP BESCHREIBUNG

Der **Workshop Konfliktmanagement** hilft den Teilnehmern sich in Konfliktsituationen besser zu verhalten. Die interne Kommunikation und dadurch auch die Kommunikation zu den Kunden verbessert sich dadurch. Anhand von eigenen Situationen überdenken die Teilnehmer ihr Verhalten und definieren Wege, wie sie sich in der Zukunft verhalten sollen.

WER SOLLTE TEILNEHMEN ...

Der Workshop richtet sich an jede Art von Mitarbeitern und Vorgesetzte.

WORKSHOP ZIELE

- Das eigene Verhalten erkennen und definieren, wie ich mich in der Zukunft in entsprechenden Situationen verhalten werde
- Wie verkaufe ich mich selbst intern und beim Kunden
- Wie muss ich mit einzelnen Personen-Typen umgehen
- Das richtige Verhalten bei Konfliktsituationen
- Konfliktsignale erkennen und entsprechend handeln

WORKSHOP INHALT

- Verstehen ...
 - der Konfliktursachen
 - der zwischenmenschlichen Beziehungen
 - des Konfliktablaufes
- Vorgehen entwickeln, um ...
 - in kritischen Situationen die Nerven zu behalten
 - Konflikte erkennen, diese anzusprechen und selbständig lösen
 - in der Zukunft sein eigenes Verhalten zu verändern

DAUER

Je nach Anforderungen dauert der Workshop 1 bis 2 Tage.

VORBEREITUNG

Eigene Kundenbeispiele vorbereiten.