

Bildungsmarkt SGB II

Umgang mit schwierigen Kunden - Inhouse -

Angebot-Nr.
00004445

Termin
Permanentes Angebot
Startzeit: 09:00 Uhr

Dieses Angebot kann zu jedem Zeitpunkt gebucht werden.

Ort
Berlin

Beschreibung des Angebotes

Der Workshop "Umgang mit schwierigen Kunden" wendet sich an alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Hierbei handelt es sich um ein Workshop in Ihrem Haus oder in externen Seminarräumen in Ihrer Nähe.



Weitere Informationen zum Angebot

Der Workshop "Umgang mit schwierigen Kunden" ist ein zweitägiger Workshop, der entweder bei

Ihnen im Haus oder in externen Seminarräumen durchgeführt werden kann. Wir begleiten den Workshop mit einem Workshoptrainer und einem Seminarschauspieler.

Die Workshopphasen sind sehr interaktiv und laden zum "Mitmachen" ein.

Grundidee:

Das Seminar beginnt mit einer Sensibilisierung für das Thema "eigenes Verhalten und dessen Wirkung". Im Laufe des Workshops kommen drei verschiedene Arbeitssuchende (durch den Schauspieler dargestellt) zu Besuch. Diese werden vom Trainer in einem Interview vorgestellt. Im Anschluss können alle Teilnehmer die erarbeiteten Gesprächsstrategien an den Arbeitssuchenden umsetzen, testen und optimieren. Alle Teilnehmer sind eingeladen aktiv am Geschehen teilzunehmen, einzugreifen oder einfach nur zuzuschauen. Im Laufe des Tages werden Verhaltensdynamik und Auswirkung besprochen und in verschiedenen Situationen dargestellt.

Das Ergebnis der zwei Workshoptage sind verschiedene Gesprächsstrategien, Verhaltensreflexionen und Methoden für das Beratungsgespräch.

Angebotsmerkmale

Form

Workshop/Training

Bildungsziel

Ziel des Workshop:Reflexion über Ursache und Wirkung, Entwicklung von Gesprächsstrategien, den Umgang mit Stress und schwierigen Situationen lernen, Kundentypen erkennen und effektiv agieren, Konflikt- und Gewaltfreie Kommunikation

Vertiefungsgrad

Aufbau-/Ergänzung, Grund-/ Basiswissen, Spezialwissen

Zielgruppe

Mitarbeiter mit Kundenkontakt, Führungskräfte und interne Trainer

Zugangsvoraussetzungen

keine

Technische Voraussetzungen

keine

Hinweise für Behinderte

keine

Weitere Infos

[Auf der Internetseite des Anbieters](#)

Angebot-Nr. 00004445

Anbieter



DIENVERSUM

- Training & Coaching
Wöhlertstrasse 11
10115 Berlin
- 01703279357
- 032226438186
- marco.kerber@dienversum.de
- <http://www.TreffpunktKompetenz.de>

Veranstaltungsort

DIENVERSUM

- Training & Coaching
Wöhlertstrasse 11
10115 Berlin
- A small Google Map snippet showing a red location pin on a street grid. The map includes labels for 'Lieser', 'Gartenstraße', and 'Ackerstraße'. The Google logo is visible in the bottom left corner of the map image.
- 01703279357
- 032226438186
- marco.kerber@dienversum.de
- <http://www.TreffpunktKompetenz.de>

[Angebot manuell aktualisiert am 24.10.2017](#)