

Erweiterung sozialer Kompetenzen

Umgang mit Gewalt - Prävention und Deeskalation

Ziele

Die Teilnehmenden sind in der Lage, kritische Situationen mit Fahrgästen oder anderen Kunden in dem Spannungsfeld zwischen höchstmöglicher Kundenorientierung, angemessener Repräsentation des Unternehmens und Selbstschutz erfolgreich zu bewältigen

Zielgruppen

Mitarbeiter/innen in Dienstleistungsunternehmen mit Kundenkontakt

Inhalte

Auseinandersetzungen mit Kunden gehören zu den unerfreulichen Begleiterscheinungen der täglichen Arbeit von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in Dienstleistungsunternehmen. Der aus einem eskalierenden Konfliktverlauf resultierende Schaden für die beteiligten Personen und für das Unternehmen ist oft erheblich. Dazu gehören ebenso der Bearbeitungsaufwand bei Beschwerden und Reklamationen wie nachteilige Auswirkungen auf Kundenbindung und Image des Unternehmens. In Extremsituationen stehen vor allem die Unversehrtheit des Personals und der Kunden im Vordergrund.

Grundlage dieses Seminars sind kritische Situationen, die von den Teilnehmenden in ihrem beruflichen Alltag selbst erlebt wurden. Anhand eines moderierten Erfahrungsaustausches sowie in Gruppenarbeiten und Übungen werden die folgenden Schwerpunkte bearbeitet:

- Häufige Konfliktursachen und –verläufe,
- Möglichkeiten und Grenzen der Nutzung eigener Handlungsspielräume in konfliktträchtigen Situationen,
- Hintergründe und Zusammenhänge typischer Eskalationsmuster in der Kommunikation,
- Entwicklung von Deeskalationsstrategien,
- Möglichkeiten der Gefahrenabwehr in Extremsituationen,
- rechtliche Aspekte.

Erweiterung sozialer Kompetenzen

Umgang mit Gewalt - Prävention und Deeskalation

Dauer

1 Tag oder nach Vereinbarung

Kosten

Tagessatz 1100.- € (zzgl. MwSt.)

Termine

Nach Vereinbarung

Hinweis

Wir führen diese Veranstaltung nur für firmeninterne Gruppen durch.
Einzelanmeldungen können leider nicht angenommen werden.

Ansprechpartner:

Hr. Neumann
Verkehrsakademie
Seminare
Telefon: 030-256 25518
Mo. – Fr. 10:00 – 14:00 Uhr