

Radzenie sobie z trudnymi pracownikami i klientami

Cele seminarium

Na trudne sytuacje komunikacyjne właściwe techniki mogą wpływać w sposób skuteczny i pozytywny. Dobrą współpracę można również nawiązać z trudnymi ludźmi. Można zrozumieć i wytłumaczyć sobie wzorce zachowań trudnych pracowników i klientów. Komunikacja staje się bardziej pozytywna i relaksująca dla każdej ze stron.

Treść programu

- Identyfikacja i lepsze zrozumienie trudnych pracowników i klientów.
- Ułatwianie sobie współpracy z trudnymi ludźmi
- Optymalne reagowanie na trudne wzorce komunikacyjne i zachowania osób
- Zachowanie w sytuacjach agresywnych
- Wybór słów, głosu, postawy, gestów i mimiki twarzy.
- Co kryje się za zachowaniem trudnych ludzi?
- Rozwijanie osobistych strategii postępowania z osobami problemowymi
- W jaki sposób można konstruktywnie zakończyć trudne dyskusje?
- Radzenie sobie z wszystko wiedzącymi osobami, dokuczliwymi i niszczycielskimi ludźmi
- Pozytywna siła konfliktu
- Rozpoznawanie eskalujących się sytuacji i zatrzymywanie ich w czasie
- Praktyczne wskazówki, zalecenia i zachowania dotyczące postępowania z osobami trudnymi
- Daj się lub się skonfrontuj: wykazać się elastycznością w zachowaniu
- Pokaż zrozumienie lub sprowokuj: właściwa strategia
- Jak pomóc trudnym ludziom stać się pozytywnymi partnerami w komunikacji?

Metodyka

Symulacja wywiadów oceniających, interaktywna i zorientowana na doświadczenie wymiana, ćwiczenia indywidualne i grupowe, krótkie wypowiedzi trenera, ćwiczenia z indywidualną informacją zwrotną

Grupa docelowa

Seminarium "Zarządzanie konfliktami i komunikacja" skierowane jest do specjalistów i menedżerów we wszystkich dziedzinach, którzy chcą konstruktywnie radzić sobie z trudnymi pracownikami i z klientami.

Komentarze klientów

„Szczególnie podobała mi się znajomość różnych kontekstów w celu lepszego zrozumienia sytuacji zawodowych.“

K. Schmid, The Valspar GmbH

„W ramach tego szkolenia bardzo podobało mi się to, że realizacja

Seminarkooda

KOM1007

Uczestnik

maksymalnie 9 Osoba

Czasy seminariów

1. Doba: 10:00 - 17:00
2. Doba: 09:00 - 16:00

Miejsce i daty

Münster

17.03.2022 – 18.03.2022
27.06.2022 – 28.06.2022
22.09.2022 – 23.09.2022
05.12.2022 – 06.12.2022

Hamburg

07.02.2022 – 08.02.2022
20.10.2022 – 21.10.2022

Berlin

02.05.2022 – 03.05.2022
22.08.2022 – 23.08.2022

Hannover

14.11.2022 – 15.11.2022

Leipzig

29.09.2022 – 30.09.2022

Köln

25.04.2022 – 26.04.2022
27.10.2022 – 28.10.2022

Frankfurt am Main

07.07.2022 – 08.07.2022
15.09.2022 – 16.09.2022

Nürnberg

09.05.2022 – 10.05.2022
08.12.2022 – 09.12.2022

Stuttgart

03.03.2022 – 04.03.2022

München

25.04.2022 – 26.04.2022
10.10.2022 – 11.10.2022

Wien

tematyczna i czasowa była zorientowana na życzenia uczestników.“
S. Porten, NEW Netz GmbH

21.02.2022 – 22.02.2022

Oplata za seminarium

980,00 € (plus VAT)

1.166,20 € (w tym podatek
VAT)

W cenie: dokumentacja,
zaświadczenie o uczestnictwie,
przerwy na lunch i kawę.

FAX-ANMELDUNG +49 251 20205-99

Dorpatweg 10
48159 Münster
Germany

Telefon: +49 251 20205-0
Telefax: +49 251 20205-99

E-Mail: info@kitzmann.biz
Internet: www.kitzmann.biz

Freecall: 0800 KITZMANN
0800 54896266

Ja, ich/wir buche(n) folgendes Seminar:

Seminartitel		
Termin	Seminarort	
1. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail
2. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail

Ja, ich/wir buche(n) das Aufbauseminar gleich mit:

Titel		
Termin	Ort	
1. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail
2. Teilnehmer/in	Funktion	E-Mail

Rechnungsanschrift

Firma	Ansprechpartner	
Funktion	Abteilung	
Straße/Hausnummer	PLZ/Ort	
Telefon/Telefax	E-Mail	

Datum/Unterschrift