



## Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte

Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln



Wie geht es Ihnen, wenn Sie Ihren Mitarbeitern oder Kunden Unangenehmes oder gar Hiobsbotschaften vermitteln müssen? Sparmaßnahmen, Preiserhöhungen, Ablehnung von Wünschen oder unbequeme Wahrheiten?

Schwanken Sie da auch manchmal zwischen der Einsicht in die Notwendigkeit und der Sorge um das gute Verhältnis zum Gesprächspartner? Der Überbringer der Nachricht ist in der Gefahr, zum 'Schuldigen' zu werden, wenn er nicht genau weiß, wie er sich verhalten muss. Damit dieser Spagat gelingt, bedarf es zuverlässiger Methoden für Konfliktgespräche.

Ähnlich schwierig ist die Situation, wenn Kunden selbst bei kleinen Reklamationen überkritisch reagieren. Egal ob berechtigt oder nicht, als verantwortlicher Repräsentant des Unternehmens müssen Sie den Kopf hinhalten.

Wir verwenden für die Konflikt-Gesprächsführung einen Ansatz, der sowohl auf verbalen, als auch auf nonverbalen Strategien aufbaut. Der Ansatz hat sich seit vielen Jahren in der Praxis bewährt und ist unmittelbar anwendbar.

In Kritikgesprächen helfen diese Techniken sicher zu stellen, dass die Botschaft ankommt ohne unnötigen Widerstand zu provozieren. In diesem Seminar wechseln sich laufende Demonstrationen der Techniken mit Übungen ab, in denen die Teilnehmer 'am eigenen Leib' erleben, ob ein Vorgehen wirksam ist oder nicht. In den folgenden Schritten erfolgt das Aneignen der Fertigkeiten durch Rollenspiele und Übungsphasen.

Diese Techniken können Sie in vielerlei Situationen einsetzen, z.B. bei Reklamationen, überkritischen Kunden, unangenehmen Nachrichten an den Kunden, kritischen Leistungskontrollen, Durchsetzung von unbequemen Dingen, Mitarbeiter-Gesprächen und vielen mehr.

Die Teilnahme an diesem Seminar kann mit dem Seminar **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz** kombiniert werden. Bei **gleichzeitiger Buchung** beider Seminare bieten wir Ihnen einen **Vorteilspreis von 1.680 € an**.



### Dauer

2 Tage (9.30 - ca. 17.00 Uhr)

### Informationen und

#### Termine finden Sie hier:

- [Konfliktgespräche Service-Führung](#)
- [Terminplan Übersicht](#)

- weitere Termine auf Anfrage
- auch als Inhouse-Training buchbar

### Zielgruppen

- Servicemanager
- Teamleiter

### Investition

1.120 €

pro Teilnehmer zzgl. MwSt.  
inkl. Handout, Mittagessen, Getränke

### Teilnehmer

max. 10 Personen

# Konfliktgespräche für Service-Führungskräfte

Kritische Themen im Gespräch mit Mitarbeitern und Kunden richtig vermitteln



## Inhalte

- Konfliktgespräche richtig steuern
- Konfliktarten unterscheiden: Typische Muster von Konflikten, Ursachen und Konsequenzen
- Vermittlung von unangenehmen Wahrheiten
- Konflikte verbal und nonverbal entschärfen
- Eigene und fremde Blockaden kennen lernen und überwinden
- Stufen des Konfliktmanagements
- Objektive Hintergründe eines Konfliktes ermitteln
- Mit Wut, Enttäuschung, Frustration u. a. umgehen können
- Realistische Lösungen finden und durchsetzen

## Ihr persönlicher Nutzen

Lernen Sie, wie Sie Botschaft und Person auf einfache Weise trennen. Steigern Sie so massiv Ihre Chance, auch heikle Themen im Gespräch erfolgreich zu lösen und dem Anderen unangenehme Themen annehmbar zu vermitteln.

Aus Management-Sicht:  
Mit klarer Linie  
zu klaren Ergebnissen

## Aufbau/Upgrade

Als Aufbauseminar bieten sich die Seminare  
**Führungstraining für den Service** und **Kommunikation in der digitalen Service-Welt – Führung über die Distanz** an.

## Stimmen unserer Teilnehmer

„In der Service-Praxis werde ich häufig mit Konflikten konfrontiert. Hier fand ich neue Lösungsansätze und kann jetzt Konfliktgespräche noch professioneller und effektiver führen. Die lebendige und stressfreie Atmosphäre im Seminar hat mich begeistert.“

## Ihr Ansprechpartner

Martin Wiesend  
**Die Kundendienst-Trainer GmbH**  
Bamberger Str. 2  
95488 Eckersdorf

Tel +49 921 980 324  
Fax +49 921 970 023

info@kundendienst-trainer.de  
www.kundendienst-trainer.de