



Studieninstitut für kommunale Verwaltung Aachen  
Aachen • Düren • Heinsberg

## Seminarangebot

### „Sprachlosigkeit oder Widerstand: Wie finde ich Zugang zu schwierigen Kunden? - Kommunikationsseminar“

<b>Zielgruppe</b>	Alle Mitarbeiter/innen mit Kundenkontakt
<b>Inhalt/Themen</b>	<p>Das Seminar soll Ihnen die Gesetzmäßigkeiten menschlicher Kommunikation deutlich machen und sie in die Lage versetzen, Gespräche aktiv positiv zu gestalten.</p> <p>Kundengespräche müssen effektiv und konstruktiv sein, aber leider hat man das selbst nicht immer in der Hand. Blockiert oder provoziert das Gegenüber, droht das Gespräch in einer Sackgasse zu enden oder in einen Konflikt zu laufen, der schlimmstenfalls eskaliert.</p> <p>Wie komme ich aus solchen Sackgassen heraus und gestalte ein Kundengespräch konstruktiv, auch wenn das Gegenüber nicht „mitmachen“ will? Wie erkenne ich frühzeitig Blockaden und Fallen im Gespräch und wie vermeide ich sie? Wie kann ich „Herr der Lage“ werden und das Gespräch zum Guten wenden?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Was mache ich mit „verstockten“ Kunden?</li><li>• Wie entstehen Machtkämpfe und wie steige ich aus?</li><li>• Wie mache ich mich verständlich?</li><li>• Wie kann ich unglücklich verlaufende Gespräche retten?</li></ul> <p>Wir vertiefen Ihr bereits vorhandenes Wissen und Ihre Erfahrung anhand Ihrer praktischen Beispiele: anhand der von Ihnen eingebrachten Fälle aus Ihrem Berufsalltag lernen Sie die Situation unter neuen Gesichtspunkten zu betrachten, zu analysieren und alternative Lösungsmöglichkeiten zu entwickeln, die Sie zukünftig anwenden können.</p>
<b>Referent/in</b>	Stefan Zyrus
<b>Weitere Infos</b>	Nach Ihrer Anfrage wird ein individuelles Angebot erstellt.