

Veranstaltungskalender

Souveränes Agieren in brenzligen Situationen

Termin:	09.03.2021 bis 10.03.2021
Plätze verfügbar:	noch Plätze verfügbar
Zeit:	08:30 Uhr - 16:30 Uhr
Ort:	IHK-Zentrum für Weiterbildung Schloßplatz 5 a, 96450 Coburg
Art:	Seminare

Nutzen / Ziel: **Teil 4 „Professionell kommunizieren – die zentrale Kompetenz im Business“**

Eine Beschwerde liegt auf dem Tisch. Ein Wartender wirkt gereizt. Ein Anrufer verliert die Beherrschung. Ein wichtiger Kunde droht mit Kündigung. Die Frau eines Kollegen ist plötzlich verstorben. Heikle Situationen und schwierige Menschen gehören zum Alltag im Sekretariat. Die Kunst besteht darin, ein sicheres Gefühl zu entwickeln, um schwierigen Situationen vorzubeugen oder diese zu entschärfen.

Nutzen:

Die Teilnehmer erkennen potenzielle Konflikte und bekommen Strategien und Werkzeuge an die Hand, die zur Entspannung der Situation beitragen können. Sie lernen, negativen Gefühlen vorzubeugen oder besser mit ihnen umzugehen. Dabei werden sie mit wichtigen Techniken vertraut, die eine konstruktive Gesprächsatmosphäre fördern.

Beschreibung:

- Wahrnehmung: Beschwerden und Konflikte besser erkennen
- Analyse: Konfliktpotenzial des Geschäftsalltags strukturieren
- Ursachenforschung: Gründe erkennen, systematisieren und auflösen
- Vorbeugen: Die 9 Stufen der Konflikteskalation
- Weitblick: Unfaire Gesprächsstrategien durchschauen
- Fairness: Die Dinge beim Namen nennen und überzeugend argumentieren
- Gefühle: Die eigenen Emotionen besser kontrollieren
- Praxistraining: Rollenspiele in schwierigen Situationen

Weitere Seminare dieser Reihe:

Briefe und E-Mails: Stilsicher durch die Korrespondenz Teil 1 am 16.+17.09.2020

Sichere und sympathische Gesprächsführung am Telefon Teil 2 am 10.+11.11.2020

Sprachgewandtes Auftreten im persönlichen Gespräch Teil 3 am 25.+26.01.2021

Souveränes Agieren in brenzligen Situationen Teil 4 am 09.+10.03.2021

Mehr Anerkennung durch die überzeugende Präsentation Teil 5 am 15.+16.06.2021

Zielgruppe(n): Sekretärinnen und Assistentinnen sowie Führungskräfte im Sekretariat

Abschluss:	IHK-Teilnahmebescheinigung
Kosten:	390,00 €

Referent: Sylke Schröder, BriefStudio, Erfurt

Kontaktperson: **Dirk Schmidt**
dirk.schmidt@coburg.ihk.de
09561/7426-24

Anmeldeschluss: 02.03.2021

Image not found or type unknown

