



Umgang mit schwierigen Kunden- situationen

Detaillierte Inhaltsübersicht des
Trainings

Erfolgreich Konflikte managen

Inhalte des Trainings

1/1



1. Persönlichkeit im Konflikt

Die passende Einstellung im Konflikt - Beim Streiten kann man nur verlieren



2. Methoden im Konfliktfall

Psychologische Methoden im Konfliktfall anwenden können



3. Menschen gewinnen können

Deeskalation bei sich und anderen als Chance



4. Kommunikation im Konflikt

Souverän und ruhig im Konflikt



5. Konflikte

Konflikte und Reklamationen als WIN-WIN meistern



6. Konflikte vermeiden

Konflikte voraussehen und entsprechend reagieren