



**Beschwerden gelassen und professionell begegnen**  
**Selbstbehauptung im Gespräch**

am 19.10.2018 und 20.10.2018  
Freitag 14:30 Uhr bis 19:00 Uhr und Samstag 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Veranstaltungsort: **Best Western Hotel Prisma**  
**Max-Johannes-Brücke 1**  
**24537 Neumünster**

- **Beschwerden gelassen und professionell begegnen**  
Lob schmeichelt – und tut gut! Beschwerden aber transportieren die für einen Betrieb eigentlich wertvollen Informationen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens, die ein Reklamationsgespräch sicher und kompetent zu führen wissen, sind das größte Kapital der Firma: Sie bekommen Rückmeldungen zu den Schwachstellen des Betriebes und haben gleichzeitig die Möglichkeit, die Kundenbindung durch gute Gesprächsführung enorm zu stabilisieren. Schwerpunkte: Der Ton macht immer die Musik♣ Wie will der Kunde/die Kundin ‚abgeholt‘ werden?♣ Zuhören und mit Fingerspitzengefühl fragen♣ Das Eigentor ‚aber‘♣ Klare Abgrenzung bei persönlichen Angriffen♣ Lösungen finden statt Schuld zu suchen♣ Positiver Umgang mit Stress und eigenen Emotionen♣
  
- **Selbstbehauptung im Gespräch**  
Ziel dieses Seminars ist es, die eigene Präsenz und Durchsetzungskraft zu stärken, ohne sich unnötig anzustrengen oder verbissen zu wirken. Sie erproben, gelassen ‚Nein‘ zu sagen und sich ohne schlechtes Gewissen abzugrenzen, denn: Hinter jedem ‚Nein‘ steht ein ‚Ja‘ zu sich selbst... Schwerpunkte: Sach- und Beziehungsebene♣ Bewusster Einsatz von Körpersprache und Stimme♣ „Ja –Und-Technik“♣ Im Kontakt mit sich und dem Gegenüber bleiben♣ Die giffreie Gegenfrage als Antwort auf Killerphrasen♣ Nein-Sagen mit Klarheit und gutem Gefühl♣

**Referentin: Christine Gribat, Trainerin für Kommunikationstechniken**

**Kosten: 200,00 € für Mitglieder ohne Übernachtung**  
**250,00 € für Nichtmitglieder ohne Übernachtung**  
**inkl. Verpflegung und Getränke sowie Tagungsunterlagen**  
**evtl. Übernachtung bitte selber im Hotel buchen**  
**mind. Teilnehmerzahl 12**

Verbindliche Anmeldung bitte bis zum **01. Oktober 2018** an die Geschäftsstelle unter  
[www.mdh-sh.de](http://www.mdh-sh.de)