

## Die positive Umdeutung ...

... damit Sie auch Morgen noch mit dem Kunden ...

Konflikte sind so alt wie die Menschheit.

Die Ursachen für Konflikte im Kontakt zwischen Geschäftspartnern, Beratern und Kunden, sind vielfältig und oftmals nicht offensichtlich. Aus diesen verschiedenen Ursachen ergeben sich die unterschiedlichen Konfliktarten.

Viele Konflikte entstehen aus überhöhten Erwartungen, verschiedenen Voraussetzungen und Werten.

Der Unmut des Geschäftspartners kann aber auch in etwas anderem begründet sein, was nicht mit der Geschäftsbeziehung in Verbindung steht.

Ein von Ihnen früh wahrgenommener Konflikt kann schon weit vor einer möglichen Eskalation mit dem Kunden angesprochen und gelöst werden.

Grundvoraussetzung für die Lösung von Konflikten ist Ihr Mut dieses zeitnah und offen anzusprechen.



## Zielgruppe

Wir machen das für Sie!

- ✓ Führungskräfte
- ✓ Vertriebskräfte
- ✓ Berater

## Eckdaten

Das investieren Sie!

- ✓ 1,5 Tage Präsenzseminar
- ✓ 8 - 16 Menschen
- ✓ freier Raum, wenig Tische und Stühle

## Methode

Das ist der Weg!

- ✓ Theoretischer Input
- ✓ Training aus dem Schauspiel und der Improvisation
- ✓ Praktisches Umsetzungstraining

## Der Nutzen

Das nehmen die Menschen mit!

- ✓ Sie verstehen die Ursachen für Konflikte zwischen Berater und Kunde
- ✓ Sie kennen Ansätze der progressiven Deeskalation im Kundenkontakt
- ✓ Kenntnis der verschiedenen Konfliktarten und der Stufen der Eskalation
- ✓ Praktische Wege der Konfliktaufdeckung in Beratungsgesprächen
- ✓ Die praxisorientierte Konfliktlösung in vier Schritte

## Der Inhalt

Das sind die Themen!

- ✓ Theorien zum Konfliktmanagement
- ✓ Positive Argumentationsketten zur Einwandbehandlung
- ✓ Der Weg zum Konsens - Win/Win