

Lily Müller

Linguistin M.A., Kommunikationstrainerin
D-78315 Radolfzell ▪ Nordendstr. 34
07732-55430 ▪ FAX 07732-58490
e-mail: lily.mueller@lilkom.de

Konfliktmanagement: Konflikt als Chance

Seminarbeschreibung:

Zusammenarbeit und Teamarbeit sind Stichworte, die heute in aller Munde sind. Die Beschäftigten benötigen Fähigkeiten zur Teamarbeit, Kooperationsfähigkeit oder Kritikfähigkeit. Der richtige Umgang mit Menschen am Telefon oder im täglichen Ablauf wird immer wichtiger und marktentscheidender.

Sehen Sie Konflikte als Chance an, die kreative, ungewöhnliche Lösungen ermöglichen.

Seminarinhalte:

- ❖ Nützliches Wissen über Kommunikation
- ❖ Konfliktarten
- ❖ Umgang mit Kritik
- ❖ Wie kritisieren wir richtig?
- ❖ Kritisiert werden
- ❖ Schwierige Situationen
- ❖ Kontrolle in schwierigen Situationen
- ❖ Kontrolliert reagieren
- ❖ Umgang mit Konflikten
- ❖ Wie zeige ich anderen Menschen meinen Ärger?
- ❖ Lösungen erarbeiten
- ❖ Umgang mit verärgerten Menschen
- ❖ Konfliktgespräche führen
- ❖ Rollenspiele

Termin/Dauer:

2 Tage

Trainerin:

Lily Müller, Linguistin M.A. und Kommunikationstrainerin, Telecoach der Wirtschaft
Fa. Lilkom Kommunikationstraining und Persönlichkeitsentwicklung