







Konflikte früh erkennen. Sicher kommunizieren. Handlungsfähig bleiben.

					
Dauer	Format	Ort	Abschluss	Termine	Nettopreis
1 Tag (8 UE)	Präsenz	Cuno Forum, Wetterstr. 111 in 58313 Herdecke	Teilnahme- bescheinigung der ADUG Akademie	16.03.2026 15.06.2026 14.09.2026 30.11.2026	179,00 €

Beschreibung, Format und Inhalte der Schulung

Diese Schulung richtet sich an Beschäftigte mit regelmäßigem Kundenkontakt, deren Arbeitssituationen häufig konfliktbeladen sind. Gerade in angespannten Situationen sind wirkungsvolle Kommunikationstechniken ebenso wichtig wie Kenntnisse im Eigenschutz, in der Selbstverteidigung und im sicheren Fluchtverhalten.

Ziel des Trainings ist es, Konfliktsituationen frühzeitig zu erkennen, souverän zu deeskalieren und die eigene Sicherheit sowie die der Beteiligten zu gewährleisten.

Nutzen

- Konfliktmuster erkennen und situationsgerecht lösen
- Ein ausgeprägtes Verständnis für Konflikt dynamiken entwickeln
- Vorbereitung und Durchführung schwieriger und konfliktbelasteter Gespräche
- Stärkung und Weiterentwicklung des eigenen Gesprächsstils
- Eigenschutzmaßnahmen im Rahmen von Selbstverteidigung und Fluchtstrategien

Für wen ist dieses Seminar geeignet

- Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuer in öffentlichen Einrichtungen
- Kassenpersonal in öffentlichen Einrichtungen
- Mitarbeitende im Bäderbetrieb
- Technische Servicemitarbeitende mit Kundenkontakt

Inhalte

- Verhalten bei wütenden oder verärgerten Kunden und Gästen
- Frühzeitiges Erkennen von Konflikten und gezielte Deeskalation im Gespräch
- Umgang mit persönlichen Angriffen
- Eigene Grenzen erkennen und angemessen reagieren
- Konstruktiver Umgang mit berechtigter Kritik
- Einsatz von aktivem Zuhören zur Gesprächssteuerung
- Konstruktive und kontraproduktive Formulierungen im Vergleich

Trainer

Top-Referenten des Ordnungsamts Hagen

! Inklusive Verpflegung und kostenlosen Parkplätzen.

