



# Erfolgreiche Gesprächsführung in schwierigen Situationen

## Anwendungsbereich

Die Königsdisziplin in der Kommunikation ist das Führen von anspruchsvollen Gesprächen, z.B. mit Kunden, Mitarbeitern oder dem Verwaltungsrat. Sei es die Kundenreklamation, das Überbringen von schlechten Nachrichten oder zwischenmenschliche Friktionen – die erfolgreiche Gesprächsführung ist das zentrale Thema dieses anspruchsvollen Trainings.

## Inhalt

- Die Teilnehmer lernen die Mechanik von schwierigen Gesprächen und deren Stolperfallen kennen.
- Die Teilnehmer erhalten praktische Instrumente, um sich in solchen Situationen professionell und souverän zu verhalten.
- Die Teilnehmer üben anhand von realen Beispielen in Rollenspielen.
- Die Teilnehmer erleben sich selbst auf Video, merzen Fehler aus und verbessern ihr Gesprächsverhalten.

## Methode

- 1-tägiger Intensivworkshop mit 6–8 Teilnehmern
- Interaktives Videotraining
- Kurzinputs mit praxisorientierten Instrumenten
- Übungen, praxisnahe Rollenspiele
- Qualifiziertes und strukturiertes Feedback durch Trainer und Teilnehmer

## Dauer

1 Tag (ca. 08.30 – 18.00 Uhr)

## Vorkenntnisse

keine erforderlich

## Sprachen

Deutsch, Englisch