

## **„Gesprächsführung für Mitarbeitende in den Empfangszonen von Jobcentern – Wie sag‘ ich’s am besten?“**

Der Kunde ist König! Was aber, wenn genau dieser Kunde sich verhält und redet wie die „Axt im Walde“? Wenn er Sie nicht verstehen will, polemisch argumentiert, aggressiv wird, Sie vielleicht sogar verbal angreift? Genau – dann haben Sie es mit einem schwierigen Kunden zu tun, der es darauf anlegt, seinen Frust bei Ihnen abzuladen und Sie gleichzeitig aus der Ruhe zu bringen.

Empfehlung: Spielen Sie das Spiel nicht mit! Bleiben Sie professionell und freundlich, lassen Sie den Frust ganz bei der Person.

### **Inhalt:**

- Die vier Seiten einer Nachricht
- Kommunikationswirkung
- Welt – Wahrnehmung – Wirklichkeit
- Wer fragt, der führt!
- Die innere Einstellung zu schwierigen Kunden auf dem Prüfstand
- Von der Konfrontation zur Kooperation
- Einwände, Gegenargumente, Killerphrasen – was tun?
- Schweigen als (Macht-)Instrument
- Jedes Verhalten hat eine positive Absicht

### **Ziel des Seminars:**

- Beherrschung der Grundlagen der Gesprächsführung,
- Sicherheit im Umgang mit „schwierigen“ Kunden,
- Auskünfte und Beratung in schwierigen Situationen sowie
- Professionalität beim Erstkontakt.

### **Methode:**

- Lehrgespräch / medienunterstützter Vortrag,
- (Klein-) Gruppenarbeit und Ergebnispräsentation,
- Reflexionsphasen,
- praktische Übungen und Rollenspiele sowie
- Erfahrungsaustausch.

## **Kompetenz**

Die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter der Jobcenter in den Empfangszonen

- erwerben kommunikative Kompetenzen gerade für schwierige Gesprächssituationen,
- behalten auch in stressigen Situationen den Überblick und
- begegnen Einwänden und Killerphrasen souverän und professionell.

Die Inhalte können auf Wunsch geändert / ergänzt werden. fragen Sie uns bitte und fordern Sie unverbindlich ein Angebot unter [info@ifv.de](mailto:info@ifv.de) / [ifv.pilz@t-online.de](mailto:ifv.pilz@t-online.de) an.