

Konfliktfreie Kommunikation

Beschreibung

Im beruflichen Alltag entstehen immer wieder herausfordernde Gesprächssituationen – ob im direkten Kontakt, im Kundenservice oder am Telefon. Beschwerden, Missverständnisse oder emotional aufgeladene Gespräche können belasten, wenn passende Strategien fehlen.

Dieser Workshop vermittelt den Teilnehmenden praxistaugliche Techniken, um souverän, professionell und deeskalierend zu kommunizieren. Anhand realistischer Beispiele lernen sie, wie das eigene Verhalten die Reaktion des Gegenübers beeinflusst und wie schwierige Gespräche konstruktiv geführt werden können. Eigene Fallbeispiele werden aktiv eingebunden, um konkrete Lösungen für den Arbeitsalltag zu erarbeiten.

Inhalte

- Konfliktkompetenz stärken: Ursachen & typische Kundentypen
- Kundenorientierte Kommunikation & Deeskalation
- Gesprächstechniken bei Beschwerden, Reklamationen & aggressiven Kund:innen
- Persönliche Strategien für den Arbeitsalltag
- Grenzen setzen & Selbstschutz im Kundenkontakt

Methodik

- Impulsvorträge mit Praxisbeispielen
- Fallbeispiele mit realistischen Kundensituationen
- Gruppenübungen & Erfahrungsaustausch
- Reflexionsübungen & persönliche Leitfaden-Erstellung

Konfliktfreie Kommunikation

Wann?	Was?
09.00	Begrüßung, Zielsetzung - Sammeln typischer Situationen: „Was ist für euch ein schwieriger Kunde?“ - Einführung: Rolle der Kommunikation in der Kundenbeziehung
	Grundlagen konfliktfreier Kommunikation - Modelle: 4-Ohren-Modell, Eskalationsstufen nach Glasl 4 Schritte der gewaltfreien Kommunikation (GFK) - Übung: Eigene Kundenerfahrungen reflektieren
ca. 10.30	Kurze Pause
	Schwierige Kundentypen & Kommunikationsstrategien - Typische Kundentypen (z. B. lautstark, unentschlossen, fordernd, besserwissend, passiv-aggressiv) - Analyse: Welche Bedürfnisse stehen dahinter? - Praktische Strategien: - Ich-Botschaften im Kundendialog - Aktives Zuhören & Empathie - Deeskalationsmethoden (z. B. ruhige Sprache, Pausen setzen) - Rollenspiele in Kleingruppen: „Der ungeduldige Kunde“
ca. 12.30	Mittagspause
13.15	Praxistraining: Schwierige Situationen meistern - Typische Kundenszenarien durchspielen: - Reklamationen & Beschwerden - Aggressive Kunden am Telefon / vor Ort - Kunden mit unrealistischen Erwartungen - Methoden zum Souverän bleiben: - Grenzen setzen („freundlich, aber bestimmt“) - Gesprächslenkung: vom Problem zur Lösung - Notfallstrategien: Wenn der Kunde beleidigend wird - Feedback in Kleingruppen
ca. 15.00	Kurze Pause
	Selbstschutz & Resilienz - Eigene Emotionen regulieren (kurze Stressmanagement-Techniken) - Abgrenzung lernen: Verantwortung übernehmen vs. persönliche Angriffe nicht annehmen - Übung: Persönliche „Notfallformeln“ entwickeln (z. B. Standardsätze, um Ruhe zu bewahren)
ca. 16.00	Fallbeispiele Transfer & Abschluss - Persönliche Leitlinien im Umgang mit schwierigen Kunden - Erfahrungsaustausch: Was nehme ich konkret mit? - Feedbackrunde, Verabschiedung



Rahmenbedingungen & Organisation

Dauer: nach Absprache

Teilnehmeranzahl:

1. Workshop - Variante: max. 15
2. Impulsvortrag: TN– Anzahl offen

Unsere Empfehlung: 2 Stunden Workshop

Format: online oder in Präsenz

Hinweis Präsenzformat:

Für die Durchführung vor Ort wird ein geeigneter Besprechungs- oder Seminarraum mit Beamer und Präsentationsfläche benötigt, bereitgestellt durch den Auftraggeber.

Ihre Ansprechpartnerin beim Team caterva zu den Themen
Bewegung & Ergonomie | Mentale Gesundheit | Ernährung | Führung



Teresa Hegmann | Gründerin der Team caterva
Tel. 0421.377.084.10
Mail teresa.hegmann@institut-caterva.de

www.institut-caterva.de | www.teamcaterva.de



Schwärmen Sie mit uns!