



Austrian Innovation & Consulting Group™ KG
DIE Experten für kognitives Management

Tel. +43 (0)1 967 59 56

info@aicg.at

www.aicg.at

Deeskalation

Umgang mit schwierigen Kunden





Austrian Innovation & Consulting Group™ KG
DIE Experten für kognitives Management

Tel. +43 (0)1 967 59 56

info@aicg.at

www.aicg.at

Gerade bei Reklamationsfällen kommt es mitunter vor, dass Mitarbeiter von Kunden mit unfreundlichen Worten bedacht werden, wobei sich die anfängliche Unfreundlichkeit auch rasch in ein aggressiv-beleidigendes Verhalten auswachsen kann, nämlich dann, wenn der Kunde merkt, dass seinem Anliegen nicht in seinem Sinne entsprochen wird. In Situationen emotionaler Angespanntheit ist es selbst für erfahrene Mitarbeiter schwer, souverän zu bleiben, die Contenance zu bewahren und darüber hinaus auch die richtigen Worte der Entgegnung zu finden. Zudem beeinträchtigen derlei Zwischenfälle das psychische Wohlbefinden des Mitarbeiters und können – falls sie vermehrt auftreten - zu emotionaler Erschöpfung bis hin zu Burnout führen.

Bestimmte deeskalierende Gesprächstechniken befähigen die Mitarbeiter bereits im Vorfeld, einem aggressiv-feindseligen Verhalten des Kunden aktiv entgegenzuwirken und eine mögliche weitere Verschärfung der Situation zu unterbinden. Auch psychologische Techniken finden hier Anwendung, um dem Mitarbeiter im Falle einer eskalierenden Situation mit einem Kunden das geeignete emotionale Rüstzeug beizustellen.

In diesem Seminar lernen Sie die Grundlagen deeskalierender Kommunikation sowie die einzelnen Stufen der Konflikteskalation kennen. Zudem werden Ihnen mentale Stärkungstechniken und auch psychologische Tricks beigebracht, wie Sie sich selbst vor emotionalem Ungemach während und auch nach einem konfliktbehafteten Gespräch schützen können.

Ihr persönlicher Nutzen:

- Das ABC-Modell: Emotionalen Stress schon während des Gesprächs auflösen
- Kenntnis der Stufen der Konflikteskalation
- Anwendung deeskalierender Gesprächstechniken
- Verhaltenssicherheit durch das Erlernen erprobter Handlungsanweisungen
- Auflösung der alten Muster von Verteidigung, Rückzug und Angriff
- Reduzierung von Widerstand, Abwehr und gewalttätigen Reaktionen
- Förderung der Wertschätzung, Aufmerksamkeit und Konzentration auf das Sachanliegen



Austrian Innovation & Consulting Group™ KG
DIE Experten für kognitives Management

Tel. +43 (0)1 967 59 56

info@aicg.at

www.aicg.at

Ihre Semiarinhalte

1. Tag / 9:00-17:00 Uhr

Wie unser Denken funktioniert

- Wahrnehmung, Eigenschaften und Verhalten
- Das limbische System – wie Bewertungen entstehen

Selbstwahrnehmung und Typengerechtes kommunizieren

- Potenziale und Ängste der verschiedenen Persönlichkeitstypen
- Selbsterkenntnis und Selbstachtung

Persönlichkeitsphasen und psychische Bedürfnisse

- Die Grundbedürfnisse des Menschen
- wie man positive Gedanken bekommt, wenn man diese gerade mal nicht hat

Macht der Worte

- Dos & Dont´s in der Kommunikation
- Mann versus Frau – die Unterschiede im Denken, ein anderes Universum?

Die besten Reaktionen auf Respektlosigkeit

- Die Kunst der Deeskalation
- Souveränität und Humor

Einzel- und Gruppendynamische Übungen



Austrian Innovation & Consulting Group™ KG
DIE Experten für kognitives Management

Tel. +43 (0)1 967 59 56

info@aicg.at

www.aicg.at

Ihr Experte



Thomas Tschernitschek ist Geschäftsführer der AICG KG und Leiter des MIT – Tschernitschek KG Privat Institut für Mentalcoaching und Humanenergetik. Hr. Tschernitschek ist als Unternehmensberater, Wirtschaftscoach, Dipl. Mentalcoach, Dipl. Burnoutprophylaxecoach, Humanenergetiker, Autor und Radiomoderator tätig.

Er hat diverse Ausbildungen (LUC akad. Businessmanager, Mitarbeiterführung, Sportmentalcoach, NLP, Dipl. Mental- und Hypnosecoach uvm.) absolviert und ist seit mehr als 20 Jahren im Seminar und Coachinggeschäft aktiv. Vor seiner Tätigkeit als Trainer und Coach war er unter anderem Verkaufsleiter, Regionalmanager, Centerleiter und Leiter der Vertriebspartnercenter für ein namhaftes österreichisches Finanzinstitut sowie Verkaufsleiter und Organisationsleiter zweier Bausparkassen. Herr Tschernitschek kann zahlreiche Erfolge mit Spitzen- und Extremsportlern vorweisen, war akkreditierter Coach für die Olympischen Spiele 2012 in London, hat zahlreiche Trainings und Coaching-Zertifizierungen und ist Autor diverser Fachpublikationen sowie Bücher. Er ist außerdem unter den Top 100 der Speakers Excellent TOP 100 Trainer gelistet.

Ihr Seminarort & Termin

Roomz Hotel Vienna 17.12.2018
Paragonstraße 1
1110 Wien

Ihr Seminaranbieter

Die AICG Austrian Innovation & Consulting Group KG © sieht sich als Team von namhaften Experten für Seminare und Weiterbildungsmöglichkeiten, kognitives Management, Konzepterstellung und strategische Prozessbegleitung. Mentale Stärke und wertschätzende Kommunikation sind die Schlüsselfaktoren für erfolgreiche Unternehmen und ein gut ausgearbeitetes Konzept und eine Strategie zu einem der wichtigsten Bestandteile des Managements. Unsere Tätigkeit der strategischen Prozessbegleitung bedeutet, gemeinsam mit dem Unternehmensmanagement das Bild des Unternehmens in der Zukunft zu deuten, zu erkennen und mit den Kräften des Umfeldes, welche auf das Unternehmen wirken und in ferner Zukunft wirken werden, zu gestalten: Es werden Auswirkungen von Entscheidungen bewusst kalkuliert, Ziele genau formuliert und die nötigen Faktoren für die Umsetzung der strategischen Stoßrichtung etabliert und begleitet. Es würde uns freuen, Sie bei unserem Seminar begrüßen zu dürfen.

Ihre Investition (exkl. 20% MWSt.) inkl. Unterlagen, Mittagessen, Kaffeepausen und bereitgestellten Getränken pro Person: EUR 680.-- Bei 2 gemeinsamen Anmeldungen erhält 1 Teilnehmer 10% Rabatt bei 3 gemeinsamen Anmeldungen erhält 1 Teilnehmer 20% Rabatt.

Bitte beachten Sie unsere Stornobedingungen bei Ihrer Anmeldung!