

## *BESCHWERDE-MANAGEMENT FÜR DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN*

### **DAS ABSTREIFEN DER KLASSISCHEN OPFERROLLE!**

Konflikte und Beschwerden sind wesentliche Bestandteile des Gesellschaftsbildes. Sie resultieren aus den verschiedenen Sicht- und Handlungsweisen der Agierenden.

Sie zu vermeiden ist genauso wichtig, wie bestehende aufzulösen und daraus eine Wertschöpfung für die Zukunft zu erzielen.

Im Geschäftsleben sind Aufträge, Umsätze und Kundenbindungen davon abhängig. MitarbeiterInnen sind somit ein wesentlicher Schlüssel, für nachhaltige positive Ergebnisse zu sorgen.

Die Verantwortung für die Situation zu übernehmen, zu regeln und positiv abzuschließen ist das Ziel.

Mit der Grundlagenkenntnis der Konfliktentstehung lernen die TeilnehmerInnen sich im Vorfeld richtig zu verhalten, Reizworte zu vermeiden und Diskussionseinbahnen zu erkennen.

Der Umgang mit schwierigen und fordernden Kunden wird durch erlernbare Schutzmechanismen ins Positive gewandelt.

Die Interpretation von Sprache und Körpersignalen bringen neue Erkenntnisse in diesem herausfordernden Thema.

Die Reflexion des eigenen Verhaltens als Spiegel meines Gegenübers ist ein wesentlicher Bestandteil in einem Konflikt oder im Beschwerdezyklus richtig zu agieren.

Auch die Vorbereitung auf alltägliche, berufliche Aufgabenstellungen mit negativen Vorzeichen ist ein wesentlicher Bestandteil souverän und taktvoll ein- und auszusteigen.

---

### **IHR PERSÖNLICHER NUTZEN:**

Sie lernen, wie man sich in schwierigen Alltagssituationen besser behauptet, die eigene Rolle als Führungsrolle definiert und somit in jeder Situation professionelle Kompetenz ausstrahlt.

### **ZIELGRUPPE:**

Alle jene, welche im Beruf mit Menschen Kontakt haben, Lösungen erarbeiten sollen und rasch für ein positives und produktives Umfeld sorgen müssen.